

Editör
Prof. Dr. Lokman TOPRAK

MARDİN TURİZM ÇALIŞTAYLARI

DETAY
YAYINCILIK

Ankara, 2025

DETAY YAYINLARI : *****
1. Baskı : Ekim 2025
ISBN : *****
Yayıncı Sertifika No 46573
Matbaa Sertifika No 42488

Kitap bölümlerine ait her türlü yasal/akademik ile bilim, etik ve dil sorumluluk bölüm yazarlarına aittir.

© Detay Anatolia Akademik Yayıncılık Ltd. Şti.

Her hakkı saklıdır. Yazarından ve yayınevinden yazılı izin alınmaksızın bu kitabın fotokopi veya diğer yollarla kısmen veya tamamen çoğaltılması, basılması ve yayınlanması yasaktır. Aksine davranış, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu gereğince, 5 yıla kadar hapis ve adli para cezaları ile fotokopi ve basım aletlerine el konulmasını gerektirir.

Sayfa Tasarım : Detay Yayıncılık
Kapak Tasarım : Detay Yayıncılık
Baskı ve Cilt : Bizim Buro Basımevi
1. Sanayi Caddesi Sedef Sokak No: 6/1 İskitler-Ankara

Kütüphane Bilgi Kartı

Editör: Lokman Toprak
Mardin Turizm Çalıştayları, 1. Baskı
ISBN: ***** , *** + *** sayfa, kaynakça var, dizin yok

DETAY
YAYINCILIK

GENEL DAĞITIM ve İSTEME ADRESİ
DETAY ANATOLIA AKADEMİK YAYINCILIK LTD. ŞTİ.

Adakale Sokak No: 14/4 Kızılay/Ankara

Tel : (0.312) 434 09 49 ● Faks: (0.312) 434 31 42

Web: www.detayyayin.com.tr ● e-posta: detayyay@gmail.com

BÖLÜM YAZARLARI

BÖLÜM I:

Prof. Dr. A. Celil ÇAKICI, Prof. Dr. Lokman TOPRAK, Prof. Dr. Serhat HARMAN,
Doç. Dr. Gülseren ÖZALTAŞ SERÇEK, Doç. Dr. Kadir ÇAKAR, Doç. Dr. Davut KODAŞ,
Dr. Öğr. Üyesi A. Vahap ALTÜRK, Dr. Öğr. Üyesi Tuğba ARIK YÜKSEL, Arş
Gör. Günevi GÜZEL, Arş. Gör. Dilan TİTİZ, Arş. Gör. İpek İtir CAN

BÖLÜM II:

Doç. Dr. Kadir ÇAKAR, Arş. Gör. Günevi GÜZEL, Dr. Öğr. Üyesi Şehmus AYKOL,
Dr. Öğr. Üyesi Abidin CAN AKTAŞ, Doç. Dr. Gülseren ÖZALTAŞ SERÇEK,
Arş. Gör. Dilan TİTİZ, Doç. Dr. Davut KODAŞ, Arş. Gör. Tolgahan DOĞAN,
Doç. Dr. Semra GÜRBÜZ, Öğr. Gör. Mustafa TÜNİK

BÖLÜM III:

Öğr. Gör. Süleyman ENİN, Sezen DENİZ, Doç. Dr. Ömer Fazıl EMEK,
Öğr. Gör. Muhammed ÇUHA, Dr. Öğr. Üyesi Çiğdem KIZILGEÇİ, Öğr. Gör. Serap EMEK,
Dr. Öğr. Üyesi Şehmus AYKOL, Hilal AZAT

BÖLÜM IV:

Prof. Dr. Muharrem TUNA, Dr. Öğr. Üyesi A. Vahap ALTÜRK,
Dr. Öğr. Üyesi Tuğba ARIK YÜKSEL

ÖNSÖZ

Mezopotamya'nın kuzeyinde, tarih boyunca sayısız uygarlığın buluşma noktası olan Mardin, binlerce yıl boyunca hem stratejik hem de kültürel bir merkez olmuştur. Sümerler'den Medlere, Roma'dan Bizans'a, Artuklular'dan Osmanlı'ya uzanan bu köklü geçmiş; taş sokaklarda, kilise çanlarında, minarelerde, pazar yerlerinde ve mutfak kültüründe yaşamaya devam etmektedir. Modern dönemde ise Mardin, Türkiye'nin en önemli turizm merkezlerinden biri olarak öne çıkmış; özellikle 2000'li yıllardan itibaren hem yerli hem de yabancı turistlerin ilgisini çeken bir cazibe noktası haline gelmiştir.

Bu gelişim sürecinde, turizmin yalnızca ekonomik bir faaliyet değil, aynı zamanda kültürel mirasın korunması ve tanıtılması için güçlü bir araç olduğu anlayışı giderek önem kazanmıştır. Ancak bu potansiyelin sürdürülebilir biçimde hayata geçirilebilmesi; ulaşım ve altyapı eksikliklerinin giderilmesi, konaklama kapasitesinin geliştirilmesi, tanıtım faaliyetlerinin çeşitlendirilmesi, yerel halkın sektöre aktif katılımının sağlanması ve kentin marka değerinin güçlendirilmesi gibi çok boyutlu çalışmalar gerektirmektedir. Böylesine güçlü bir miras, kendi kendine sürdürülebilir hale gelemmez. Mardin'in sahip olduğu kültürel, tarihi ve gastronomik zenginliklerin geleceğe taşınması; planlı bir yaklaşım, iş birliği ve yenilikçi stratejiler gerektirir. İşte bu nedenle, üniversitemiz öncülüğünde turizm paydaşları, kentin potansiyelini masaya yatırmış; sorunları tespit etmek, çözüm yolları üretmek ve ortak bir vizyon geliştirmek amacıyla çeşitli dönemlerde kapsamlı çalıştaylar düzenlenmiştir.

Elinizdeki bu eser, söz konusu çalıştaylarda ortaya çıkan bilgi birikimi, değerlendirme ve önerilerin sistematik bir biçimde derlenmesiyle hazırlanmıştır. Kitapta yer alan bölümler, turizmin farklı alt alanlarına odaklanan tematik oturumların çıktılarını yansıtmaktadır. Bu oturumlarda **ulaşım, altyapı, konaklama, destinasyon imajı, örgütlenme, tesisler, tur paketleri, tanıtım ve yardımcı hizmetler** gibi temel unsurların yanı sıra; **kültür ve inanç ekseninde turizm hizmet kalitesi, kadın çalışanların sektördeki rolü, markalaşma, dijitalleşme ve yeni nesil tanıtım araçları**, alternatif turizm ve ürün çeşitlendirmesi, **Nusaybin'in turizm görünürlüğü, gastronomi turizmi ve inanç turizmi** gibi konular ele alınmıştır.

Bazı oturumlarda gerçekleştirilen **SWOT analizleri** ile Mardin turizminin güçlü ve zayıf yönleri, fırsatlar ve tehditler sistematik olarak ortaya konmuş; bu veriler doğrultusunda somut ve uygulanabilir çözüm önerileri geliştirilmiştir. Böylece, yalnızca mevcut durumun tespitine değil, aynı zamanda geleceğe yönelik stratejik yol haritalarının oluşturulmasına da katkı sağlanmıştır.

Söz konusu çalıştayların tamamı, **Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakültesi** öğretim üyelerinin koordinasyonunda; **Mardin Valiliği, Dicle Kalkınma Ajansı (DİKA)** ve **Nusaybin Kaymakamlığı** iş birliğiyle gerçekleştirilmiştir. Bu yönüyle kitap, akademi, kamu kurumları ve yerel aktörlerin ortak üretim ve iş birliği sürecinin somut bir ürünü niteliğindedir.

Bu kitap, Mardin turizminin gelişimi için farklı paydaşların ortak akıl çerçevesinde ürettiği görüşleri ve önerileri bütüncül bir yapıda sunarak; yerel yönetimler, turizm profesyonelleri, akademisyenler ve yatırımcılar için başvuru niteliğinde bir kaynak olmayı amaçlamaktadır. Kitap, çalıştayların bilgi birikimini ve ortak aklını bir araya getiren bir başvuru kaynağıdır. Sayfalar ilerledikçe, Mardin'in turizm vizyonunu şekillendiren görüşler, tespitler ve önerilerle karşılaşacak; kentin geleceğini inşa etmek için atılabilecek adımlara dair somut fikirler bulacaksınız. Bu eser, yalnızca geçmişin değerlendirmesi değil, aynı zamanda geleceğe uzanan bir davettir: Mardin'in hikâyesine ortak olmak isteyen herkes için...

Çalışmanın, Mardin'in kültürel ve turistik değerlerinin korunarak geleceğe taşınmasına, bölge ekonomisine ve sürdürülebilir turizm politikalarının geliştirilmesine katkı sunması temennisiyle...

Prof. Dr. İbrahim ÖZCOŞAR
Mardin Artuklu Üniversitesi Rektörü

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	v
BÖLÜM I	1
MARDİN KÜLTÜR VE TURİZM ÇALIŞTAYI.....	1
GİRİŞ.....	2
YÖNTEM	4
SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ	7
1. ÇEKİCİLİKLER	7
2. ÖRGÜTLEME.....	13
3. TUR PAKETLERİ.....	17
4. İMAJ.....	20
5. TESİSLER	24
6. ULAŞIM	27
7. KONAKLAMA	36
8. ALTYAPI	46
9. YARDIMCI HİZMETLER.....	51
10. TANITIM.....	55
GENEL DEĞERLENDİRME	61
BÖLÜM II	72
KÜLTÜR VE İNANÇ EKSENİNDE TURİZM VE MARDİN ÇALIŞTAYI, 2024.....	72
HİZMET KALİTESİ OTURUMU.....	72
KÜLTÜREL VARLIKLARI KORUMA VE KULLANMA YÖNETİMİ OTURUMU.....	75
MARDİN TURİZMİNDE KADIN ÇALIŞANLAR OTURUMU	80
MARKALAŞMA OTURUMU.....	83
MARDİN TURİZMİNDE PROJELER OTURUMU	86

BÖLÜM III	89
NUSAYBİN TURİZM ÇALIŞTAYI, 2025.....	89
GASTRONOMİ TURİZMİ İLE KİMLİK YARATMAK: NUSAYBİN MUTFAÇININ SÜRDÜRÜLEBİLİR TANITIMI VE TURİSTİK POTANSİYELİ OTURUMI	89
SÜRDÜRÜLEBİLİR YATIRIM VE İŞBİRLİÇİ EKOSİSTEMİ TEMALİ OTURUM.....	94
DİJİTALLEŞME, MEDYA VE MARKALAŞMA: YENİ NESİL TANITIM ARAÇLARIYLA NUSAYBİN'İN GÖRÜNÜRLÜÇÜ VE TANITIMI OTURUMU.....	100
ALTERNATİF TURİZM VE ÜRÜN ÇEŞİTLENDİRMESİ TEMALİ OTURUM.....	103
BÖLÜM IV	109
İNANÇ VE KÜLTÜR TURİZMİ ODAKLI ÜNİVERSİTE YOLUNDA: MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ ÇALIŞTAYI, 2025.....	109

BÖLÜM I

MARDİN KÜLTÜR VE TURİZM ÇALIŞTAYI

“SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ”

27 EYLÜL 2019 VE 26 KASIM 2019

Mardin geçmişten günümüze farklı medeniyetlere, inançlara, dillere, gelenek ve göreneklere ev sahipliği yapan kültürel farklılıkları bünyesinde uyum içinde harmanlayan bir kent olmuştur. Bu farklılıklar kentin tarihi ve kültürel açıdan zenginlik yaratmıştır. Bu zenginlik Mardin’in mimari kültürel miras açısından dikkat çekmesini sağlamıştır. Tüm bunlar kentin bir turizm destinasyonu olarak insanları kendine çeken ve giderek turist potansiyeli artan bir kent olmasına neden olmuştur.

26-27 Eylül 2019 tarihinde UNESCO Türkiye Millî Komisyonu Yönetim Kurulu Toplantısı ve yerel temsilcilerin katılımıyla “UNESCO ve Mardin İstişare Toplantısı” yapılarak Mardin’in kültürel miras unsurları ve turizmin mevcut durumu değerlendirilmiştir.

Toplantıya, Mardin Valisi Mustafa YAMAN, Mardin Milletvekilleri Şeyhmus DİNÇEL ve Cengiz DEMİRKAYA, Mardin Artuklu Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. İbrahim ÖZÇOŞAR ve ev sahipliğini üstlenen Dicle Kalkınma Ajansı Genel Sekreteri Yılmaz ALTINDAÇ, Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakültesi öğretim üyeleri ile pek çok yerel temsilcinin katıldığı UNESCO ve Mardin İstişare Toplantısında Mardin ilinin UNESCO ile kesişen konuları ele alınmıştır. Mardin’in eğitim durumu, Yaratıcı Şehirler, Öğrenen Şehirler, Somut Kültürel Miras, Somut Olmayan Kültürel Miras gibi konularda UNESCO süreci ve Turizm potansiyeli ve çalışmaları konularında yetkililerce sunum yapılarak konular katılımcılarla istişare edilmiştir.

“UNESCO ve Mardin İstişare Toplantısı” sonrası ise Mardin’in kültürel unsurlarının korunması, turizme kazandırılması, kentin turizm ile ilgili sorunlarının ve çözüm önerilerinin belirlenmesi amacıyla çalıştay düzenlenmiştir.

Turizm destinasyonları her ne kadar turistler veya ziyaretçiler tarafından talep görse de kentlerin turizmin gelişimini engelleyen veya gelişimini yavaşlatan sorunları olabilmektedir. Bu sorunların belirlenmesi çözümünü de kolaylaştırmakta ve özellikle karar alıcılara yol gösterebilmektedir. Bu kapsamda Mardin’in özellikle turizm açısından var olan sorunlarının ve bunlara yönelik olarak çözüm önerilerinin belirlenmesine yönelik olarak “Mardin Kültür ve Turizm Çalıştayı” düzenlenmiştir.

Çalıştaya katılan turizm paydaşlarının Mardin’de ulaşım, altyapı, konaklama olanakları, çekicilikler, imaj, örgütlenme, tesisler, tur paketleri, tanıtım ve yardımcı hizmetler konularında sorunların belirlenmesi ve bu sorunların çözüm yollarını bulmaya çalışmak amacıyla 27 Eylül 2019 tarihinde “Mardin Kültür ve Turizm Çalıştayı” düzenlenmiştir. Çalıştay Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakültesi ve DİKA tarafından ortaklaşa gerçekleştirilmiştir.

Çalıştayın turizm sorunlarının belirlenmesi amacıyla yapılan ilk oturumunda Mersin Üniversitesi Turizm Fakültesi öğretim üyelerinden Prof. Dr. A. Celil ÇAKICI moderatörlük yapmıştır. Çözüm önerilerinin belirlenmeye çalışıldığı ikinci oturumda ise Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakültesi öğretim üyelerinden Doç. Dr. Lokman TOPRAK moderatörlük yapmıştır. Katılımcılar Mardin’deki turizm paydaşlarından oluşmuştur.

GİRİŞ

Turizm, insanların yaşadıkları yerden ayrılarak para kazanma amacı olmadan başka bir yere seyahat etmeleri ve en az bir gece konaklama gerçekleştirdikleri, gittikleri yerde turistik mal ve hizmetlerden yararlanması ile ilgili tüm faaliyetleri kapsamaktadır. Bu tanımlama sadece bir yer değişikliği üzerine kurulu olsa da turizm aslında gidilen yerin yani destinasyonun gelişimini sağlayan önemli faaliyet olarak değerlendirilmelidir.

Turizm, insanların yer değişikliği ile başlayan ancak destinasyonun ekonomik, çevresel veya sosyal açıdan etkilendiği önemli bir sektör haline gelmiştir. Özellikle kentlerin ekonomik gelişiminde fayda sağlaması açısından kentlerin turizme daha fazla önem vermektedirler.

Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) verilerine göre 2019 yılında uluslararası turist sayısı yüzde 3.8 artışla 1.5 milyar seviyesinde gerçekleşmiştir. Ziyaretçi sayısında ilk sırada 90.2 milyon turist ile Fransa, sora sırasıyla 83.8 milyon ile İspanya, 78.7 milyon ile ABD, 67.5 milyon ile Çin, 64.6 milyon ile İtalya ve bir önceki yıla göre %14 artış ile Türkiye 52.5 milyon turist ile altıncı sırada yer almaktadır. Türkiye’nin turist sayısında yıllar itibariyle artış gösterdiği söylenebilir. Türkiye’nin son yıllarda yaşadığı dış turizm gelişimini iç turizmde de gösterdiği görülmektedir.

Türkiye’de iç turizmin canlanması için özellikle erken rezervasyon kampanyalarının yapılması, tatil kredilerinin verilmesi örnek verilebilir. İç turizmde özellikle deniz turizmi ön planda olsa da kültür turizmi gün geçtikçe büyümesini devam ettirmektedir. Mardin’in farklı medeniyetlerin izlerini taşıdığından kültür turizmi açısından önemli bir potansiyel barındırmaktadır. Son yıllarda Mardin popüleritesi giderek artan bir destinasyon olmaktadır. Bunu Kültür ve Turizm Bakanlığı ile Türkiye İstatistik

Kurumu istatistiklerinden alınan verilere dayanarak söylemek mümkündür. Bu verilere göre 2009 ile 2019 yılları arasında Mardin'deki tesise geliş sayıları Tablo 1'de belirtilmiştir.

Tablo 1: 2009-2019 yılları arasında Mardin'de tesise geliş sayıları

Yıllar	Turizm Belgeli			Belediye Belgeli		
	Yerli	Yabancı	Toplam	Yerli	Yabancı	Toplam
2009	61.398	6.517	67.915	42.486	7.776	50.262
2010	100.813	9.855	110.668	20.040	3.078	23.118
2011	95.613	8.399	104.012	22.601	1.773	24.374
2012	99.317	10.495	109.812	57.124	3.256	60.380
2013	133.834	15.499	149.333	147.671	7.426	155.097
2014	173.296	17.225	190.521	117.096	7.512	124.608
2015	92.342	11.276	103.618	131.070	5.144	136.214
2016	89.045	4.042	93.087	70.014	4.261	74.275
2017	110.324	8.189	118.513	118.427	3.831	122.258
2018	171.790	17.873	189.663	137.299	5.359	142.658
2019	188.254	18.619	206.873	194.286	9.217	203.503

Kültür ve Turizm Bakanlığı ile Türkiye İstatistik Kurumu istatistiklerinden alınan verilere göre 2009 ile 2019 yılları arasında Mardin'deki geceleme sayıları Tablo 2'de belirtilmiştir.

Tablo 2: 2009-2019 yılları arasında Mardin'de geceleme sayıları

Yıllar	Turizm Belgeli			Belediye Belgeli		
	Yerli	Yabancı	Toplam	Yerli	Yabancı	Toplam
2009	96.309	8.910	105.219	70.118	11.246	81.364
2010	149.160	16.909	166.069	28.966	3.936	32.902
2011	146.618	14.478	161.096	38.415	3.535	41.950
2012	153.990	15.591	169.581	86.736	4.814	91.550
2013	207.772	22.168	229.940	185.011	13.571	198.582
2014	274.392	26.100	300.492	162.641	14.280	176.921
2015	149.235	17.434	166.669	15.8015	9.899	167.914
2016	149.862	8.319	158.181	88.875	8.305	97.180
2017	168.438	11.932	180.370	195.718	6.096	201.814
2018	275.588	24.074	299.662	209.867	7.491	217.358
2019	280.887	25.142	306.029	287.352	14.211	301.563

Son yıllarda turizmde yaşanan bu gelişim ile talebi karşılama amacıyla Mardin'de konaklama işletmelerinin sayısı da artmaktadır. Mardin 'de bulunan konaklama tesislerine ilişkin veriler Tablo 3'de yer almaktadır.

Tablo 3: Mardin ve Midyat'ta yer alan konaklama işletmelerine ilişkin veriler

	Turizm Belgeli						Belediye Belgeli		
	İşletme Belgeli Tesis Sayısı	İşletme Belgeli Oda Sayısı	İşletme Belgeli Yatak Sayısı	Yatırım Belgeli Tesis Sayısı	Yatırım Belgeli Oda Sayısı	Yatırım Belgeli Yatak Sayısı	Belediye Belgeli Tesis Sayısı	Belediye Belgeli Oda Sayısı	Belediye Belgeli Yatak Sayısı
Mardin	22	1 089	2 184	10	838	1 800	44	1 372	2 969

Mardin ili verileri turizm açısından incelendiğinde gerek tesise geliş gerekse geceleme sayılarından yıllar itibariyle artış söz konusudur. Bu artış olumlu olarak ele alınmalı ancak turistlerin mevcut durumdan maksimum memnuniyetleri sağlanmalıdır. Bu amaçla turizmin daha fazla ve kontrollü gelişimini sağlamak sorunları ve çözüm önerilerini ortaya koymak ve bunları uygulamakla sağlanabilir. Yapılan çalıştay turizm paydaşlarının görüşlerine göre sorunlar ve çözüm önerileri belirlenmeye çalışılmıştır.

YÖNTEM

Mardin'de turizm açısından yaşanan sorunlar ve bunlara yönelik olarak çözüm önerilerinin belirlenmesi, turizmin sağladığı faydaları arttırmak amacıyla çözüm önerilerinin yerel yönetimlere, turizmde karar alıcılara, uygulayıcılara yol göstermesi açısından önemlidir. Tüm bunlar Mardin'de turizm ile ilgili uygulanacak politikalara yön verebilir.

Mardin'in bir turizm destinasyon olarak kontrollü bir gelişim gösterebilmesi için destinasyonun iyi yönetilmesi ve pazarlanması gerekmektedir. Bu kapsamda öncelikle turizm destinasyonları için gerekli ön koşulların neler olması gerektiği üzerinde çalışılmıştır. Kentleri turizm destinasyonu olarak görülmesi ve gelişmesi için turistler açısından çekici olması, iyi bir imajının olması gerekmektedir. Bu iki unsur özellikle turistleri etkileyen destinasyona yönlendiren unsurların başında geldiği söylenebilir. Ancak sadece bunlar yeterli değildir, kente ulaşılabilir olması, kent içinde ulaşımın sağlanabilmesi de önemlidir. Bunların yanında turistlerin konaklama, yeme-içme, alışveriş ihtiyaçlarını karşılayacak işletmelerin de bulunması gerekmektedir. Turistler için bu temel ihtiyaçların sağlanması yanında farklı etkinliklerin olması, yardımcı hizmetlerin bulunması da kenti daha anlamlı kılmaktadır.

Çalıştayın hazırlık aşamasında destinasyonların özelliklerini ortaya koyan özellikler açısından bir çalışma yapılarak, Mersin Üniversitesi Turizm Fakültesi öğretim üyelerinden çalıştayda moderatörlük yapan Prof. Dr. A. Celil Çakıcı ve çalıştayın düzenlenmesinde görev alan Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakültesi öğretim üyeleri tarafından on farklı tema altında sorunların ve çözüm önerilerinin alınmasının uygun olduğu sonucuna varılmıştır. Bu temalar; alt yapı, çekicilikler, imaj, konaklama olanakları, örgütlenme, tanıtım, tesisler, tur paketleri, ulaşım ve yardımcı hizmetler olarak belirlenmiştir.

Çalışmaya Mardin Kültür ve Turizm İl Müdürü, Ömerli Belediye Başkanı, Mardin Turizm ve Otelciler Derneği Başkanı, Şanlıurfa bölgesel Turist Rehberleri Odası Başkanı, GAP İdaresi, Karayolları Bölge Müdürlüğü, Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü, Türkiye İş Kurumu Mardin İl Müdürlüğü temsilcisi, Mardin Mimarlar Odası temsilcisi, Şanlıurfa Turizm Geliştirme A.Ş. temsilcisi, ÇATOM temsilcisi, Mardin Ticaret ve Sanayi Odası temsilcisi, Mardin aşçılar ve Pastacılar Derneği Başkanı, Mardin Kadın Eğitim ve İstihdamı Destekleme Derneği (MAKİDER) temsilcisi, Mardin Artuklu Üniversitesi Sanat Tarihi bölümü öğretim üyeleri, Mardin'de bulunan otel, seyahat acentaları ve yiyecek içecek işletmeleri temsilcileri, Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakültesi öğretim üyeleri ve öğrencileri, Mardin Artuklu Üniversitesi Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otel İşletmeciliği bölümü öğretim görevlileri, Sakıp Sabancı Mardin Kent Müzesi temsilcisi, Mardinliler Eğitim ve Dayanışma Vakfı (MAREV) Mardin temsilcisi, profesyonel turist rehberleri yer almıştır.

Çalıştayın birinci oturumunda Prof. Dr. A. Celil Çakıcı moderatörlüğü ve turizm paydaşlarının katılımı ile belirlenen temalar ile ilgili Mardin'de yaşanan sorunlar belirlenmiştir. Burada katılımcıların görüşleri sözlü olarak alınmış ve benzer olan sorunlar tek bir sorun olarak ifade edilmeye çalışılmıştır. Tüm temalarda ilgili sorunlar belirlendikten sonra bu sorunların önem sırasını belirlemek amacıyla 5'li derecelendirme ölçeği hazırlanmış ve katılımcılara sorunların önem derecesini belirtebilecekleri bir ölçek verilmiştir.

Önem derecesine göre sıralanan turizm açısından mevcut sorunların çözüm önerilerinin belirlenmesine yönelik olarak Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakültesi öğretim üyesi Doç.Dr. Lokman Toprak tarafından çalıştayın ikinci oturumu gerçekleştirilmiştir. Belirlenen temalar ve bu temalar ile ilgili sorunlar incelendiğinde çok fazla sorun olduğu sonucuna varılarak önem sırasına göre ilkte yer alan sorunlar üzerinde odaklanarak çözüm önerileri ortaya konmaya çalışılmıştır.

Çalıştayda belirlenen sorunların çözüm önerileri için katılımcılara önem sırasına göre sorunların yer aldığı yarı yapılandırılmış görüşme formları hazırlanarak çözüm

önerileri sunmaları istenmiştir. Bu aşamaya geçilmeden katılımcılara gerekli bilgiler verilmiş, süre açısından bir sınırlama konulmamış ancak katılımcıların her tema ile ilgili 15- 25 dakika sürede cevap verdikleri görülmüştür. Çözüm önerilerinin belirlenmesinde katılımcıların birbirlerinden etkilenmeden yaratıcı düşüncelerini ortaya konmaları istendiğinden formalın yazılı olarak verilmesi istenmiştir.

Katılımcıların belirtmiş olduğu çözüm önerileri içerik analizine tabi tutulmuştur. Çalıştayın sorunlarına göre çözüm önerilerinin belirlenmesi aşaması bittikten sonra genel bir değerlendirme yapılarak katılımcıların turizmin gelişmesini sağlayabilecek unsurların neler olabileceği ve önceliğin neler olması gerektiği ile ilgili düşüncelerini genel olarak değerlendirmeleri istenmiştir. Bu aşamada katılımcılar yazılı olarak ifade ettiklerini sözlü olarak kısaca ifade etmişlerdir.

Çalıştayın çözüm önerileri Çalıştay Düzenleme Kurulu tarafından incelenerek genel bir değerlendirme yapmak amacıyla çözüm önerileri sınıflandırılmaya çalışılmıştır. Daha sonra Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakültesi öğretim üyesi Dr. Öğr. Üyesi Gülseren Özaltaş Serçek tarafından genel değerlendirme yapılmış ve katılımcılarından ötürü teşekkür sunulmuştur.

MARDİN KÜLTÜR VE TURİZM ÇALIŞTAYI DÜZENLEME KURULU

Adı Soyadı	
Prof. Dr. A. Celil ÇAKICI	Moderatör, Mersin Üniversitesi, Tur. Fak.
Prof. Dr. Lokman TOPRAK	Moderatör, MAÜ, Turizm Fak.
Prof. Dr. Serhat HARMAN	Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakültesi
Dr. Öğr. Üyesi Gülseren ÖZALTAŞ SERÇEK	Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakültesi
Dr. Öğr. Üyesi Kadir ÇAKAR	Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakültesi
Doç. Dr. Davut KODAŞ	Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakültesi
Dr. Öğr. Üyesi Abdulvahap ÖZTÜRK	Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakültesi
Dr. Öğr. Üyesi Tuğba ARIK YÜKSEL	
Arş Gör. Günevi GÜZEL	Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakültesi
Arş. Gör. Dilan ARABACIOĞLU	Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakültesi
Arş. Gör. İpek İtır CAN	Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakültesi

SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Çalıştayda turizm paydaşlarının Mardin’de ulaşım, altyapı, konaklama olanakları, çekicilikler, imaj, örgütlenme, tesisler, tur paketleri, tanıtım ve yardımcı hizmetler konularında sorunların belirlenmesi ve bu sorunların çözüm yollarını bulmaya çalışılmıştır. Belirtilen temalar ile ilgili geniş incelemeler yapılarak verilmiştir.

1. ÇEKİCİLİKLER

Turizm paydaşlarının katılımıyla gerçekleştirilen çalıştayda “çekicilikler” temasına yönelik problem alanları belirlenmiştir. Katılımcılar tarafından Mardin’in “çekicilik” temasıyla ilgili 17 problem alanı beyan edilmiştir. Belirlenen problem alanlarından öncelikli olanların tespit edilebilmesi için yine katılımcıların görüşlerine başvurulmuştur. Tablo 4’de çekicilik temasıyla ilgili katılımcıların belirtmiş oldukları problem alanları yine katılımcıların vermiş oldukları öncelik puan sıralamasına göre listelenmiştir.

Tabloya göre Mardin’de turizm sektörünün çekicilik ile ilgili sorunlarının başında “tarihi yapıların korunamaması” gelmektedir. “çevresel kirlilik” ve “UNESCO Kültürel Miras Listesi’ne girilememiş olması” çekicilik temasıyla ilgili diğer öncelikli problem alanları olarak belirlenmiştir.

Tablo 4. Çekicilik temasıyla ilgili problem alanları

Problem alanı	n	Ortalama	Std. Sapma
Tarihi yapıların korunamaması	38	4,5789	0,72
Çevresel kirlilik	38	4,5526	0,80
UNESCO Kültürel Miras Listesi'ne girilememiş olması	37	4,5405	0,56
Bazı çekicilik unsurları hakkındaki bilgi yetersizliği	38	4,3421	0,75
Tarihi yapıların restorasyon eksikliği	38	4,3421	0,91
Çekiciliklerin keşfinde kamu desteği yetersizliği	38	4,3158	0,87
Mardin yöresel yemeklerin cazibe unsuru olarak	38	4,2368	0,82
Var olan etkinliklerin doğru tarihlerde yapılmaması	38	4,2368	0,97
Mardin Kalesi'nin yetersiz ışıklandırılması	38	4,2105	0,96
Ulusal ve uluslararası hiçbir etkinliğin/festivalin olmaması	38	4,2105	1,23
Restorasyonu yapılan yerlerin işlevselleştirilememesi	38	4,1053	1,11
Çekiciliklerin sağlıklı bir envanterinin olmaması	38	4,0526	1,06
Günlük (geleneksel) yaşama ait öğelerin farkındalığının	38	3,8947	0,95
Tarihi olayların bir hikâye eşliğinde sunulmaması	38	3,8421	1,17
Aynı işi yapan esnaf gruplarının bir arada olmaması	38	3,5526	1,22
Tarihi olayların görsel (heykel, anıt vs.) olarak sunulmaması	38	3,2632	1,35

Yapılan sorun analizi sonucunda önem derecesine göre ilk 5 sorun için katılımcılardan çözüm önerileri yazılı olarak istenmiştir. Katılımcıların belirtmiş olduğu çözüm önerileri içerik analizine tabi tutulmuştur. İçerik analizi sonucunda katılımcılar tarafından belirtilen çözüm önerileri Tablo 5'de gösterilmiştir.

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan ilk sırada yer alan "tarihi yapıların korunamaması" sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm önerileri Tablo 5'de gösterilmiştir. Tabloya göre katılımcıların ağırlıklı olarak üstünde durdukların çözüm önerilerinin başında yerel halkta farkındalığı artırma çalışmaları yapmak, tarihi yapıların kamu kurumlarında kayıt ve koruma altına alınması ve yapıların restore edilebilmelerine yönelik teşvik sağlamak olmuştur. Tarihi yapılarda yapılacak yanlış uygulamalara karşı güvenlik önlemlerinin alınması, denetimlerin artırılması ve cezai yaptırımların uygulanması öne çıkan diğer çözüm önerileri arasındadır.

Tablo 5. Katılımcıların tarihi yapıların korunamaması ile ilgili çözüm önerileri

Çözüm önerisi (n=25)	n	%
Farkındalık artırma	8	32
Yapıların kayıt ve koruma altına alınması	6	24
Restorasyon teşviki	4	16
Cezai yaptırım	3	12
Denetimin artırılması	3	12
Güvenlik artırılmalı	3	12
Restorasyonların artırılması	3	12
Restorasyonların izne tabi olması	2	8
Aslına uygun restorasyon	2	8
Uzman personel istihdamı	2	8
Yatırım teşviki sağlanması	1	4
Ev pansiyonculuğu	1	4
Müzeleştirme	1	4
Ziyaretçi yönetimi	1	4
Ziyaretçilerden ücret alınması	1	4
Denetleme kurulunun oluşturulması	1	4
Dünya mirası koruması altına alınmasını sağlamak	1	4
Tanıtım yapılması	1	4
Kültürel miras konusu ile ilgili çalışmalar yapmak	1	4
Yapıya uygun kullanım	1	4

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan önem sırasına göre ikinci sırada yer alan “çevresel kirlilik” sorununa ilişkin olarak ifade edilen çözüm önerileri Tablo 6’da gösterilmiştir. Tabloya göre katılımcıların büyük çoğunluğu çevresel kirlilik sorununa yerel halkın bilinçlendirilmesi yönünde öncelikli çözüm önerisi sunmuştur. Öte yandan katılımcıların yarısına yakını belediye merkezli çözüm önerisi sunmuştur. Buna göre belediyenin temizlik biriminin kapasitesini arttırması önerilmektedir.

Tablo 6. Katılımcıların çevre kirliliği sorununa ilişkin çözüm önerileri (n=25)

Çözüm önerileri	n	%
Bilinçlendirme çalışmaları yürütülmesi	17	68
Belediyenin temizlik kapasitesinin artırılması	10	40
Çöp kutularının artırılması	5	20
Cezai yaptırım	4	16
Görüntü kirliliğinin önlenmesi	3	12
Denetimin artırılması	2	8
Geri dönüşüme önem verilmesi	2	8
Ziyaretçi kalitesini arttırmak	1	4

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan bir diğeri olan “UNESCO Kültürel Miras Listesi’ne girilememiş olması” sorununa ilişkin olarak ifade ettikleri çözüm önerileri Tablo 7’de gösterilmiştir. Tabloya göre katılımcıların UNESCO Kültürel Miras Listesi’ne girebilmek ifade etmiş oldukları çözüm önerilerinin başında Mardin’in tanıtımının yapılması gelmektedir. İkinci öncelik olarak belirtilen çözüm önerisi ise UNESCO Kültürel Miras Listesi’ne başvuru ve değerlendirme süreçlerinde planlama ve organizasyonu sağlayan, aktif rol alacak bir birimin olması gerektiği ifade edilmiştir.

Tablo 7. Katılımcıların UNESCO “Kültürel Miras Listesi’ne girilememiş olması” sorununa ilişkin çözüm önerileri (n=25)

Çözüm Önerileri	n	%
Tanıtım yapılması	8	32
Aktif görev alacak bir birimin kurulması	5	20
Mimari yapıların korunması	3	12
Paydaşlardaki sorumluluk bilincinin arttırılması	2	8
Paydaşlar arası koordinasyon sağlanması	2	8
Uzman personel çalıştırılması	1	4
Şartların karşılanması	1	4
Gerekli destek ve kararlılığın sağlanması	1	4
UNESCO yaratıcı şehirler ağında el sanatlarına yönelik çalışmalar yapılması	1	4
Bilinçlendirme	1	4
Yeni yapıların yıkılması	1	4
Paydaşların eğitimi	1	4

Katılımcıların önem sırasını belirlemek için yapmış oldukların puanlamalara göre Mardin turizminin çekicilik teması ile ilgili problem alanlarından 4. Öncelik “Bazı çekicilik unsurları hakkındaki bilgi yetersizliği” olmuştur. Bu problem alanıyla ilgili yine katılımcılardan alınan cevaplarda önerilen çözüm önerilerinin başında tanıtıma önem verilmesi gelmektedir. Çekicilik unsurları ile ilgili bilgilendirme çalışmalarında uzman personel çalıştırılması bilgi yetersizliğini gidermede ikinci öncelik olarak ifade edilmiştir. Katılımcılar tarafından sunulan diğer çözüm önerilerine bakıldığında tarihin yapıların turizme açılması, bilgilendirici materyal ve yönlendirme uygulamaları, ayrıca sosyal medyanın daha aktif kullanımı dikkat çekmektedir.

Tablo 8. Katılımcıların UNESCO “Bazı çekicilik unsurları hakkındaki bilgi yetersizliği” sorununa ilişkin çözüm önerileri (n=25)

Çözüm önerileri	n	%
Tanıtım yapılması	8	32
Uzman personel çalıştırılması	5	20
Tarihi yapıların turizme açılması	3	12
Bilgilendirici materyal ve yönlendirme (tabela, broşür vs.)	3	12
Sosyal medyanın daha aktif kullanılması	3	12
Alternatif rekreasyon etkinlikleri	2	8
Web sitesi oluşturulması	1	4
Paydaşlardaki sorumluluk bilincinin artırılması	1	4
Yerel yönetimin daha aktif rol alması	1	4
Etkili yönetim sağlanması	1	4
Yerel halkın bilinçlendirilmesi	1	4
Turizm tanıtım bürolarının daha aktif rol alması	1	4
Aktif web/haber kanalı olması	1	4
Yabancı dilde bilgi kaynağı	1	4

Mardin turizmi ile ilgili problem alanlarından “Tarihi yapıların restorasyon eksikliği” sorununa ilişkin olarak paydaşların ifade etmiş oldukları çözüm önerileri Tablo 9’da sunulmuştur. Tabloya göre önemli çözüm önerilerin başında aslına uygun restorasyon uygulamaları gelmektedir. Restorasyon eksikliğinin giderilmesi için ifade edilen çözüm önerilerinden restorasyon teşviki sağlanması ile restorasyon işlerinde uzman personel çalıştırması dikkat çekmektedir. Tarihi konakların restorasyonunda aşılması gereken önemli sorunlardan biriside mülk sahiplerinin bir araya gelip ortak karar almakta güçlük çekmeleridir.

Tablo G. Katılımcıların “Tarihi yapıların restorasyon eksikliği” sorununa ilişkin çözüm önerileri (n=25)

Çözüm önerileri	n	%
Aslına uygun restorasyon	6	24
Restorasyon teşviki	5	20
Uzman personel istihdamı	4	16
Miras problemlerinin aşılması	3	12
Bilinçlendirme çalışmaları	2	8
İzinsiz restorasyonların önlenmesi	2	8
Her yıl restorasyon yapılması	1	4
Müzeleştirme	1	4
Bürokratik engeller iyileştirilmeli	1	4
Paydaşların ortak hareket etmesi	1	4
Beton yapıların yıkılması	1	4
Kamulaştırma	1	4
Restorasyon standartları geliştirilmesi	1	4
Bakanlık ve üniversitenin beraber çalışması	1	4

Turizm destinasyonun rekabet edilebilirliğini sağlayan en önemli unsurlardan birisi destinasyonun çekicilik bileşenleridir. Gelişmekte olan bir turizm destinasyonu olan Mardin’in çekicilik temasıyla ilgili ele alınan sorunların başında “tarihi yapıların korunamaması” gelmektedir. Paydaşların önerileri dikkate alındığında tarihi yapıların daha iyi korunmasının sağlanması için öncelikli olarak yerel halkta farkındalık yaratma ve bilinçlendirme çalışmaları yürütülmesi gerekmektedir. Tarihi yapıların kayıt ve koruma altına alınması ayrıca kamu eliyle yapılara restorasyon teşviki sağlanması paydaşlarca önerilen çözümler arasında dikkat çekmektedir.

Çevresel kirlilik, Mardin’de çözülmesi gereken bir başka problem alanını teşkil etmektedir. Paydaşların ifadelerine göre çevresel kirliliği teşkil eden en önemli konu atıklar sorunudur. Atıkların daha verimli bir şekilde yönetilmesi için belediyenin ilgili birimin kapasitesini artırma yoluna gidilmesi ayrıca geri dönüşüm uygulamaları yapılması paydaşların belirtmiş oldukları çözümlerden önemli olanlarıdır. Ayrıca tabela, betonarme yapılar gibi görüntü bütünlüğünü bozan uygulamalara cezai yaptırım uygulanarak önlenmesi gerektiği vurgulanmıştır.

Mardin UNESCO Dünya Kültür Mirası Aday Listesinde yer almaktadır. Paydaşlar arasında Mardin’in UNESCO Dünya Kültür Mirası Listesine girememesinin çekicilik ile ilgili sorunlarından birisi olduğu görüşü hakimdir. Söz konusu listeye girmek için paydaşlar ağırlıklı olarak tanıtım yapılmasının ve bu konuda aktif rol alacak ve yön-

lendirecek bir yapının kurulması gerektiğini ifade etmişlerdir. Yoğun tanıtım yapılması ayrıca çekicilikle ilgili problem alanlarından bir diğeri olan bazı çekicilik unsurları hakkında bilgi yetersizliği ile ilgili paydaşların belirttiği en önemli çözüm önerileridir. Tanıtların yapılması konusunda uzman personel istihdam edilmesi ayrıca turizme açılmamış tarihi yapıların varlığı da paydaşların görüşleri arasındadır.

Mardin'in turizm sorunlarından çekicilik temasıyla ilgili son olarak tarihi yapıların restorasyon eksikliği konusunda çözüm önerileri sunmaları için katılımcılar görüşlerine başvurulmuştur. Katılımcıların sunmuş oldukları çözüm önerilerine göre yapılan restorasyonların profesyoneller tarafından yapılması, restorasyon için kamu kurumlarınca bütçe ayrılması ve periyodik bakımların yapılması öncelikli konuların başında gelmektedir.

2. ÖRGÜTLEME

Katılımcılar tarafından "örgütlenme" temasıyla ilgili 10 problem alanı beyan edilmiştir. Tablo 10'da "örgütlenme" temasıyla ilgili katılımcıların belirtmiş oldukları problem alanları yine katılımcıların vermiş oldukları öncelik puan sıralamasına göre listelenmiştir.

Tabloya göre Mardin'de turizm sektörünün örgütlenme ile ilgili sorunlarının başında "Var olan örgütlerde profesyonel çalışanların eksikliği" gelmektedir. "Mardin turizmini yönlendirecek bir örgütün eksikliği" ve "Var olan örgütler arasında işbirliğinin eksikliği" örgütlenme temasıyla ilgili diğer öncelikli problem alanları olarak belirlenmiştir.

Tablo 10. Örgütlenme temasıyla ilgili problem alanları

Problem alanı	n	Ortalama	Std. Sapma
Var olan örgütlerde profesyonel çalışanların eksikliği	40	4,5250	0,93
Mardin turizmini yönlendirecek bir örgütün eksikliği	42	4,3571	1,14
Var olan örgütler arasında işbirliğinin eksikliği	41	4,2927	0,96
Yerel halkın örgütlenme konusundaki bilgi eksikliği	39	4,2564	1,02
Var olan örgütler arasında koordinasyon eksikliği	39	4,2564	0,94
Kent konseyinin işlevsiz kalması	42	4,2143	0,84
Var olan örgütlerin yetki ve sorumluluk karmaşası	40	4,1000	1,13
Katılımcı bir yönetim modelinin olmaması	40	4,0750	1,07
Mevcut idarecilerin hızlı değişimi	40	4,0250	1,25
Turizmle ilgili kurumların kurumsallaşamaması	41	4,0244	1,17

Örgütlenme temasıyla ilgili belirlenen problem alanlarından ilk 5 ifade için katılımcılardan çözüm önerileri yazılı olarak istenmiştir. Katılımcıların belirtmiş olduğu çözüm önerileri içerik analizine tabi tutulmuştur. İçerik analizi sonucunda “Var olan örgütlerde profesyonel çalışanların eksikliği” problem alanına ilişkin katılımcılar tarafından belirtilen çözüm önerileri Tablo 11’de gösterilmiştir. Tabloya göre katılımcılar var olan örgütlerde profesyonel çalışan eksikliğini giderilmesi için öncelikli olarak uzman personel istihdamına gidilmesi gerektiğini dile getirmişlerdir. Uzman personelin istihdamı yanında özellikle turizmin ilgili bölümlerinden mezun olanların istihdamı ayrıca üniversite ile bu konuda işbirliğine gidilmesi önerisi ön plana çıkmaktadır.

Tablo11. Katılımcıların “Var olan örgütlerde profesyonel çalışanların eksikliği” sorununa ilişkin çözüm önerileri (n=25)

Çözüm önerisi (n=23)	n	%
Uzman personel istihdamı	9	39
Mevcut personele eğitim	4	17
Üniversite ile işbirliği	3	13
Turizm mezunlarının istihdamı	2	9
Deneyimli personel alımı	2	9
Uzman personel için teşvik sağlanması	1	4
Paydaşlar arası işbirliği	1	4

Katılımcıların önem sırasını belirlemek için yapmış oldukları puanlamalara göre Mardin turizminin örgütlenme teması ile ilgili problem alanlarından ikinci öncelik “Mardin turizmini yönlendirecek bir örgütün eksikliği” olarak belirlenmiştir. Bu problem alanıyla ilgili yine katılımcılardan alınan cevaplara yapılan içerik analizinden elde edilen bulgulara göre çözüm önerilerinin başında destinasyon yönetim örgütünün kurulması gelmektedir. Mardin turizmini yönlendirecek olan örgüte uzman personel istihdam edilmesi ayrıca tanıtım yapılması katılımcıların ifade ettikleri diğer çözüm önerilerinin başında gelmektedir.

Tablo 12. Katılımcıların “Mardin turizmini yönlendirecek bir örgütün eksikliği” sorununa ilişkin çözüm önerileri (n=25)

Çözüm önerisi	n	%
Destinasyon yönetim örgütü	9	39
Uzman personel istihdamı	3	13
Tanıtım yapılması	2	9
Farkındalık oluşturulması	1	4
Üniversite bünyesinde bir ekip oluşturulmalı	1	4
Kent konseyinin aktifleştirilmesi	1	4
Belediye bünyesinde şirket	1	4
Üniversite öğrencileriyle turizm örgütü kurulması	1	4
Örgütün turizmcilerden oluşması	1	4
Kültür ve turizm müdürlüğünün aktif rol alması	1	4
Turizm derneklerinin aktif rol alması	1	4
Yeni örgütlerin kurulması	1	4

Örgütlenme problem alanıyla ilgili katılımcıların ifade ettikleri çözüm önerilerinin başında paydaşların düzenli olarak bir araya gelmesi gelmektedir. Var olan örgütler arasında işbirliği eksikliğinin giderilmesi için bir turizm örgütünün kurulması ayrıca bir koordinasyon ekibinin oluşturulması gerektiği katılımcıların ifade ettiği öne çıkan diğer çözüm önerilerindedir.

Tablo 13. Katılımcıların “Var olan örgütler arasında işbirliğinin eksikliği” sorununa ilişkin çözüm önerileri (n=21)

Çözüm önerisi	n	%
Paydaşların düzenli aralıklarla bir araya gelmesi	6	29
İşbirliğini sağlayacak turizm örgütü kurulması	4	17
Koordinasyon ekibi kurulmalı	3	13
Destinasyon yönetim örgütü	2	9
Paydaşlar arasında koordinasyon sağlanması	2	9
Aktif bilgilendirme sistemi kurulması	2	9
Paydaşlar arasında işbölümü yapılması	2	9
İşbirliğini arttıracak etkinlikler	1	4
Kamu sektörünün koordinasyonu sağlanması	1	4
Paydaşlara söz hakkı verilmesi	1	4
Kurumlarda uzmanlaşmaya gidilmesi	1	4

Mardin’de turizm sektöründe örgütlenmenin problem alanlarından bir diğeri olan “yerel halkın örgütlenme konusundaki bilgi eksikliği”nin giderilmesine yönelik ifade edilen çözüm önerileri Tablo 14’te gösterilmiştir. Tabloya göre yerel halkın bilgi eksikliğin giderilmesi için ağırlıklı olarak bilinçlendirmeyi artıracak etkinlikler organize edilmesi önerilmiştir. Turizm sektöründe gerçekleşen girişimler ile ilgili tanıtımların yapılması ve halkı bilgilendirmede medyanın aktif olarak kullanılması paydaşlarca önerilen diğer çözüm yolları arasındadır.

Tablo 14. Katılımcıların “Yerel halkın örgütlenme konusundaki bilgi eksikliği” sorununa ilişkin çözüm önerileri (n=21)

Çözüm önerisi	n	%
Bilinçlendirmeyi arttıracak etkinlikler yapılması	12	57
Medyanın aktif kullanılması	2	10
Yapılan girişimler ile ilgili tanıtımların yapılması	2	10
Kamu ve üniversitenin bilinçlendirme konusunda aktif rol alması	1	0
Sektör çalışanlarının eğitimi	1	5
Yerel halkın sorunlarının dikkate alınması	1	5
Muhtarların desteğiyle mahalle çalışmaları yapmak	1	5
Yetersiz etkinlikleri en aza indirmek	1	5

Mardin’de turizm sektöründe faaliyet gösteren örgütler arasında mevcut koordinasyon eksikliğini gidermek için katılımcılar tarafından belirtilen çözüm önerileri Tablo 15’te gösterilmiştir. Buna göre katılımcılar paydaşların düzenli aralıklarla toplantılar düzenlemesi ayrıca örgütler arasındaki koordinasyonu sağlayacak bir şirketin kurulması ön plana çıkmaktadır.

Tablo 15. Katılımcıların “Var olan örgütler arasında koordinasyon eksikliği” sorununa ilişkin çözüm önerileri (n=14)

Çözüm önerisi	n	%
Düzenli aralıklarla toplantılar düzenlemesi	3	21
Koordinasyonu sağlayacak bir şirket kurulması	3	21
Profesyonel destek alınması	1	7
Valilik ve belediyenin aktif rol alması	1	7
Turizm örgütü kurulması	1	7

Örgütlenme bir turizm destinasyonun etkili yönetiminde önemli alanlardan birisi olarak karşımıza çıkmaktadır. Katılımcıların belirtmiş oldukları ifadelerle göre Mardin’de turizm sektöründeki problemlerden bir diğeri ise örgütlenme ile ilgilidir. Mar-

din'deki örgütlenme konusundaki problem alanlarından önemlileri var olan örgütlerde yeterli uzman personelin olmaması, bu örgütler arasında işbirliği ve koordinasyon eksikliği, Mardin'de turizmi yönlendirecek bir yapının eksikliği ve yerel halkın bu süreçlerin dışında kalmasıdır.

Katılımcılar örgütlenme ile ilgili problemlerin aşılması için öncelikli olarak uzman personelin istihdam edildiği turizm ile ilgili süreçleri yönlendirecek bir çatı kurum kurulması gerektiğini belirtmişlerdir. Çatı kurum önderliğinde paydaşların işbirliği ve koordinasyonunun sağlandığı düzenli toplantılar ayrıca yerel halkın entegrasyonunu sağlayacak bilinçlendirme etkinliklerinin gerçekleştirilmesi öncelikli çözüm yolları olarak karşımıza çıkmaktadır.

3. TUR PAKETLERİ

Katılımcıların ifadelerine göre Mardin turizmi ile iliği elde edilen bir başka tema tur paketleri ile ilgilidir. Tur paketleriyle ilgili 9 tane problem alanı ifade edilmiştir. Katılımcıların belirledikleri problem alanları yine katılımcıların verdikleri puanlara göre sıralanmış liste Tablo16'da gösterilmiştir. Tabloya göre tur paketleri temasıyla ilgili öncelikli problem alanlarının başında bölgedeki turist rehberliği eksikliği gelmektedir. Düzenlenen paket turlara yöresel yemeklerin dahil edilmemesi, farkı turist gruplarına yönelik paket turların eksikliği ve bölgede lisanssız olarak çalışan turist rehberlerinin varlığı diğer öncelikli problem alanlarındandır.

Tablo 16. Tur paketleri temasıyla ilgili problem alanları

Problem alanı	n	Ortalama	Std. Sapma
Bölgedeki turist rehberi eksikliği	28	4,4286	0,96
Düzenlenen paket turlara yöresel yemeklerin dâhil edilmemesi	28	4,2857	0,98
Farklı turist gruplarına yönelik paket turların eksikliği	28	4,2500	0,89
Kaçak turist rehberlerinin varlığı ve denetim problemi	28	4,1786	0,90
Kaçak turların varlığı ve denetim problemi	28	4,0714	0,98
Paket turların süresinin kısa tutulması	28	4,0714	0,81
Acentaların otel ile yaptıkları anlaşmalara uymaması	28	3,9286	0,90
Acentaların kar marjlarını yüksek tutması	28	3,8929	0,88
Düşük bütçeli turist gruplarının gelmesi	28	3,6786	1,25

Tur paketleriyle çözülmesi gereken öncelikli problem alanlarının başında bölgedeki turist rehberi eksikliği gelmektedir. Katılımcılar söz konusu problemin rehberlik eğitim programlarının açılmasıyla çözülebileceği yönünde görüş bildirmişlerdir. Ayrıca

mevcut rehberlik programlarına devam eden öğrencilerin de istihdam edilebileceği katılımcıların önerilerinden öne çıkan başka bir çözüm yöntemidir.

Tablo 17. Katılımcıların “Bölgedeki turist rehberi eksikliği” sorununa ilişkin çözüm önerileri (n=18)

Çözüm önerisi	n	%
Rehberlik programlarının açılması	10	55,6
Öğrencilerin istihdamı	4	22,2
Kursların açılması	2	11,1
Profesyonel turist rehberi yetiştirilmeli	1	5,6
Turizm mezunlarının istidamı	1	5,6
Acentelerin kurulması	1	5,6
Dış kaynaklardan yararlanılması	1	5,6

Çekicilik temasında öne çıkan öncelikli konulardan birisi olan bölgenin gastronomi ile ilgili değerleri tur paketleri temasında da karşımıza çıkmaktadır. Düzenlenen paket turlara yöresel yemeklerin dahil edilebilmesi için Mardin’de yöresel yemek yapan restoranların turalara dahil edilmesi, bölge gastronomisinin tanıtılması katılımcılarca ifade edilen çözüm önerilerinden öne çıkanlardır.

Tablo 18. Katılımcıların “Düzenlenen paket turlara yöresel yemeklerin dâhil edilmemesi” sorununa ilişkin çözüm önerileri (n=17)

Çözüm önerisi	n	%
Yöresel restoranların turlara dahil edilmesi	10	59
Bölge gastronomisinin tanıtılması	6	35
Kültür gruplarına özen gösterilmesi	1	6
Ziyaretçi yönetimi	1	6
Yöresel yemek yapan aşçıların istihdamı	1	6
Tur yöneticileriyle çalışmalar yürütmek	1	6
Yurtdışı tanıtımı	1	6
Yöresel yemek yapan restoranların artırılması	1	6

Tur paketleri temasında karşımıza çıkan bir başka problem alanı da farklı turist gruplarının katılabileceği paket turların eksikliğidir. Katılımcılar paket turlarının çeşitlendirilmesi, farklı mevsimlere göre farklı turlar düzenlenmesi ve farklı turist gruplarına göre farklı turlar oluşturulması gerektiğini belirtmişlerdir.

Tablo 1G. Katılımcıların “Farklı turist gruplarına yönelik paket turların eksikliği” sorununa ilişkin çözüm önerileri (n=15)

Çözüm önerisi	n	%
Paket turlarının çeşitlendirilmesi	4	27
Mevsim temelli paket tur çeşitlendirilmesi	2	13
Farklı turist gruplarına yönelik paket turlar oluşturulması	2	13
Acenteler ile anlaşmalar yapılması	1	7
Yabancı turistlere yönelik paket turlar düzenlenmesi	1	7
Tanıtım yapılması	1	7
Yaş gruplarına göre paket tur çeşitlendirilmesi	1	7
Paydaşlar arasındaki işbirliğinin artırılması	1	7

Tur paketleri temasıyla ilgili problem alanları olan izinsiz turist rehberleri ve izinsiz düzenlenen turlar ile ilgili katılımcıların çözüm önerileri Tablo 20’de sunulmuştur. Tabloya göre kokartı olmadan çalışan tur rehberleri ve izinsiz düzenlenen turlarla ilgili alınması gereken önlemlerin başında denetimlerin artırılması gelmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğu denetimin artırılmasıyla bu problemin önüne geçilebileceğine inanmaktadır.

Tablo 20. Katılımcıların “Kaçak turist rehberler ve kaçak turların varlığı ve denetim problemi” sorunlarına ilişkin çözüm önerileri (n=14)

Çözüm önerisi	n	%
Kaçak turist rehberler ve kaçak turların varlığı ve denetim problemi (n=14)		
Denetimin artırılması	10	71
Mardin turist rehberleri odasının kurulması	1	7
Kokartlı rehber yetiştirilmesi	1	7
Cezai yaptırımların artırılması	1	7
Lisansız rehberlere eğitim ve kokart verilmesi	1	7
Bilinçlendirme çalışmaları	1	7
Kaçak turların varlığı ve denetim problemi (n=15)		
Denetimlerin artırılması	11	79
Mardin turist rehberleri odasının kurulması	1	7
İzinsiz turlara cezai yaptırımlar	2	14
Bilinçlendirme çalışmaları	1	7

Bir turizm destinasyonuna yönelik düzenlenen tur paketlerinin yapısı ve içeriği destinasyonun önemli dinamikleri arasında yer almaktadır. Bölgede düzenlenen tur paketleriyle ilgili problemler alanların başında bölgedeki lisanslı turist rehberi eksikliği, bölgenin yemek kültürünün düzenlenen turlara entegre edilememesi, tur paketlerinin çeşitliliğinin yetersiz olması ve izinsiz çalışan rehber ve izinsiz tur düzenlemeleri gelmektedir. Katılımcılar söz konusu problemlerin çözülebilmeleri için öncelikli olarak bölgede rehber yetiştirilecek eğitim programlarının açılması, izinsiz çalışan rehberler ve izinsiz düzenlenen turlar için denetimlerin sıkılaştırılması, bölge gastronomisinden faydalanmak için yerel yemek hizmeti sunan yiyecek içecek işletmelerinin turlara dahil edilmesi ve farklı turist gruplarına yönelik tur programlarının çeşitlendirilmesi gerektiğini dile getirmişlerdir.

4. İMAJ

Katılımcılarla gerçekleştirilen çalıştayda “İmaj” teması altında toplamda 5 alt sorun daha çok ön plana çıkmıştır. Söz konusu alt sorunlar: 1) Şehrin Terörle Özdeşleştirilmesi; 2) Medyadaki Yanlış Yansıtımlar; 3) Şehrin Siyasi Gündemin Gölgesinde Kalması; 4) Yerel Ürünlerin İmaj Oluşturmada Kullanılmaması ve 5) Televizyon Programları/Filmler/Diziler Yoluyla Oluşan Yanlış İmaj şeklinde kategorize edilmiştir. Katılımcıların söz konusu tema ve bu tema altında yer alan alt sorunlara ilişkin görüşleri önem sırasına göre Tablo 21’de yer almaktadır.

Tablo 21. Katılımcıların/Paydaşların İmaj’a ilişkin görüşleri

Problem alanı	n	Ortalama	Std. Sapma
Şehrin terörle özdeşleştirilmesi	30	4,4333	1,10
Medyadaki yanlış yansıtımlar	30	4,3333	1,061
Şehrin siyasi gündemin gölgesinde kalması	30	4,2333	1,04
Yerel ürünlerin imaj oluşturmada kullanılmaması	30	4,2000	1,06
Televizyon programları/filmler/diziler yoluyla oluşan yanlış imaj	30	4,1667	1,12
Yanlış yansıtılan töre algısı ile özdeşleştirilmesi	30	4,1333	1,01
Yetersiz halkla ilişkiler faaliyeti	30	4,0333	,97
Farklı hedef pazarlara uygun olacak şekilde bölgenin kültürel kodlarının (farklı etnisite, din, dil vs.) imaj oluşturmada kullanılmaması	30	3,9667	1,00
Ünlü siyasi ve akademik yazar, şarkıcı vs. gibi kişilerin imaj oluşturmada kullanılmaması	30	3,8667	1,04

İmaj temasına ile ilgili yapılan analiz sonucunda önem derecesine göre ilk 5 sorun için katılımcılardan çözüm önerileri yazılı olarak istenmiş; katılımcıların belirtmiş olduğu çözüm önerileri içerik analizine tabi tutulmuştur. İçerik analizi sonucunda ise katılımcılar tarafından sunulan çözüm önerileri sunulmuştur.

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan ilk sırada yer alan “Şehrin Terörle Özdeşleştirilmesi” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm önerileri Tablo 22’de ifade edilmiştir. Katılımcıların söz konusu sorunsalın giderilmesine yönelik reklam/tanıtım/ijaj çalışmalarına önem verme, festival gibi özel etkinliklerin düzenlenmesi ve ilgili yetkililerin davet edilmesi ile kentin imajına zarar verebilecek dizi çekimlerinin önlenmesini çoğunlukla öneri olarak sunmuşlardır.

Tablo 22. Katılımcıların “Şehrin Terörle Özdeşleştirilmesi”ne İlişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Reklam/tanıtım/ijaj çalışmalarına önem verme	8	
Festival gibi özel etkinliklerin düzenlenmesi ve ilgili yetkililerin davet edilmesi	4	
Dizi çekimlerinin önlenmesi	3	
Kırsalda meydana gelen bir olayın şehir ile anılması	2	
Teröre karşı tepki göstermek	2	
Meydana gelen olayların abartılı bir şekilde sunulması	1	
Diplomatik ilişkilerin daha profesyonel olması gerekliliği	1	
Bölgenin sahip olduğu farklılığın tanıtım amaçlı kullanımı	1	
Kent ile ilgili güvenilir bilgi kaynakları üretmek	1	

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan “Medyadaki Yanlış Yansıtımlar” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm önerileri Tablo 23’te gösterilmiştir. Kentin sahip olduğu algının medya tarafından yanlış yansıtıldığı problemi katılımcılar tarafından daha çok imaj, reklam ve/veya tanıtımın geleneksel ve sosyal medya tarafından olumlu bir şekilde yapılması gerekliliği şeklinde vurgulanmıştır. Bunun yanı sıra, kenti yanlış tanıtan dizilerin yayınlanmaması, medya tarafından yapılan haberlerde kentin terör ile özdeşleştirilmesine engel olma, yerel basını güçlendirmek ve kentin daha çok tarih, kültür ve medeniyet bağlamında tanıtılması gerekliliği de katılımcılar tarafından sunulan diğer önerilerdir.

Tablo 23. Katılımcıların “Medyadaki Yanlış Yansıtımlar”a İlişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
İmaj/Reklam ve/veya tanıtımın medya/sosyal medya tarafından olumlu bir şekilde yapılması gerekliliği	8	
Medya tarafından yapılabilecek yanlış haber ve tanıtımın önüne geçmek	7	
Kenti yanlış tanıtan dizilerin yayınlanmaması	1	
Medya tarafından yapılan haberlerde kentin terör ile özdeşleştirilmesine engel olma	1	
Yerel basını güçlendirmek	1	
Kentin daha çok tarih, kültür ve medeniyet bağlamında tanıtılması gerekliliği	1	

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan “Şehrin Siyasi Gündemin Gölgesinde Kalması” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm önerileri Tablo 24’te gösterilmiştir. Bir önceki sorunsalda olduğu gibi tanıtım/reklam/ımaj faaliyetlerinin yapılması diğer önerilerle karşılaştırıldığında katılımcılar tarafından çoğunlukla sunulan öneri olarak saptanmıştır. Söz konusu öneriyi takiben sosyal medyayı tanıtım anlamında etkin bir şekilde kullanmak, barış ve huzur ortamının sağlanması, özel etkinliklerin (festival, konser vb.) düzenlenmesi, siyasetçilerin şehri sahip olduğu potansiyeli ön plana çıkaran tanıtım faaliyetlerinde bulunması gerekliliği de katılımcılar tarafından sunulan diğer öneriler arasında yer almaktadır.

Tablo 24. Katılımcıların “Şehrin siyasi Gündemin Gölgesinde Kalması”na İlişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Tanıtım/reklam/ımaj faaliyetlerinin yapılması	3	
Sosyal medyayı tanıtım anlamında etkin bir şekilde kullanmak	2	
Barış ve Huzur ortamının sağlanması	2	
Özel etkinliklerin (Festival, konser vb.) düzenlenmesi	2	
Siyasetçilerin şehri sahip olduğu potansiyeli ön plana çıkaran tanıtım faaliyetlerinde bulunması gerekliliği	2	
Politikacıların turizmi geliştirme adına politika üretmeleri gerekliliği	1	
Kentin siyasi yapılar tarafından olumsuz yönde kullanılması	1	

Tablo 25’te sunulan katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan ilk sırada yer alan “Yerel Ürünlerin İmaj Oluşturmada Kullanılmaması” sorununa ilişkin olarak çoğunlukla belirttikleri çözüm önerisi “Yerel ürünlerin reklam/tanıtımı”na ilişkin gerçekleşmiştir. Söz konusu öneriyi takiben sunulan sosyal medyada yerel ürünlere yönelik etkin reklam faaliyetleri, etkin pazarlama ve esnaf ve yerel halkın bilinçlendirilmesi hususları katılımcılar tarafından öne sürülen diğer önerilerdir.

Tablo 25. Katılımcıların “Yerel Ürünlerin İmaj Oluşturmada Kullanılmaması”na İlişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Yerel ürünlerin reklam/tanıtımı	10	
Sosyal medyada yerel ürünlere yönelik etkin reklam faaliyetleri gerçekleştirmek	3	
Etkin pazarlama	2	
Esnaf ve yerel halkın bilinçlendirilmesi	2	
Yerel ürünlerin pazardaki kullanımını artmalı	1	
Coğrafi işaretli gastronomik ürünlerin ön plana çıkarılması	1	
Somut olmayan kültürel miras unsurlarının ön plana çıkarılması	1	
Denetim eksikliği	1	

Katılımcılar tarafından belirtilen “Televizyon Programları/Filmler/Diziler Yoluyla Oluşan Yanlış İmaj” problemine yönelik olarak belirttikleri çözüm önerileri Tablo 26’ da gösterilmiş ve kenti yanlış tanıtan dizilerin yayınlanmaması, kenti iyi tanıtan eserlerin/dizilerin çekilmesi gerekliliği ve dizi senaryolarının yayınlanmadan önce kontrol ya da denetime tabi tutulması daha çok sunulan öneriler arasında yer almıştır.

Tablo 26. Katılımcıların “Televizyon Programları/Filmler/Diziler Yoluyla Oluşan Yanlış İmaj”a İlişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Kenti yanlış tanıtan dizilerin yayınlanmaması gerekliliği	5	
Kenti iyi tanıtan eserlerin/dizilerin çekilmesi gerekliliği	3	
Dizi senaryolarının kontrol/denetime tabi tutulması	3	
Dizilerin sayılarının artması gerekliliği	1	
Kültür ve tanıtım programlarının artırılması	1	
Belgeseller ile kenti tanıtmak	1	

Katılımcılarla gerçekleştirilen Çalıştay’da “İmaj” teması altında toplam 5 alt sorun ön plana çıkmıştır. Söz konusu alt sorunlara cevaben katılımcılar tarafından çoğunlukla Reklam/tanıtım/ımaj çalışmalarına önem verme, imaj, reklam ve tanıtımın medya ve sosyal medya tarafından olumlu bir şekilde yapılması gerekliliği, yerel ürünlerin reklam/tanıtımı ve kenti yanlış tanıtan dizilerin yayınlanmaması gerekliliği öneri olarak sunulmuştur.

5. TESİSLER

Katılımcılarla gerçekleştirilen Çalıştay’da “Tesisler” teması altında toplamda 5 alt sorun daha çok ön plana çıkmıştır. Söz konusu alt sorunlar: 1) Yiyecek İçecek İşletmelerinde Kalifiye Personel Eksikliği; 2) Yiyecek İçecek İşletmelerinde Hijyen Eksikliği; 3) Personellerin Eğitim Eksikliği; 4) Yiyecek İçecek İşletmelerinde Servis Elemanı Eksikliği ve 5) Servis Personelinin Menü Hakkındaki Bilgisizliği şeklinde kategorize edilmiştir. Katılımcıların söz konusu tema ve bu tema altında yer alan alt sorunlara ilişkin görüşleri önem sırasına göre Tablo 27’de yer almaktadır.

Tablo 27. Katılımcıların Tesisler ile ilgili sorunlara ilişkin görüşleri

Problem alanı	n	Ortalama	Std. Sapma
Yiyecek içecek işletmelerinde kalifiye personel eksikliği	23	4,8261	,39
Yiyecek içecek işletmelerinde hijyen eksikliği	23	4,8261	,39
Personellerin eğitim eksikliği	23	4,6522	,49
Yiyecek içecek işletmelerinde servis elemanı eksikliği	23	4,6522	,71
Servis personelinin menü hakkındaki bilgisizliği	23	4,4783	,67
Yeterli yiyecek içecek işletmesinin olmaması	23	4,4783	,73
Tesislerde fiyat/kalite dengesizliği	23	4,4348	,79
Hizmet standardının sağlanamaması	23	4,3913	1,08
Turistlere satılan ürünlerde satış elemanlarının bilgi eksikliği	23	4,3913	,58
Mevcut mekânlara işlev kazandırılmaması	23	4,3478	,83
Turistlere sunulan hizmetlerde komşu illere kıyasla yüksek fiyat uygulanması	23	4,3043	,88
Eğlence mekânlarının eksikliği	23	4,1739	,99
İşletmeler arası haksız rekabet	23	4,0870	,85
Yerel ürünleri satan esnafların azlığı	23	3,8696	1,01

Tesisler temasına ile ilgili yapılan analiz sonucunda önem derecesine göre ilk 5 sorun için katılımcılardan çözüm önerileri yazılı olarak istenmiş; katılımcıların belirtmiş olduğu çözüm önerileri içerik analizine tabi tutulmuştur. İçerik analizi sonucunda ise katılımcılar tarafından sunulan çözüm önerileri sunulmuştur.

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan ilk sırada yer alan “Yiyecek İçecek İşletmelerinde Kalifiye Personel Eksikliği” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm

önerileri Tablo 28’de gösterilmiştir. Söz konusu sorunsala ilişkin katılımcıların eğitilmiş personel istihdam etme zorunluluğu ve personelin eğitilmesi hususunda daha çok görüş belirttikleri gözlenmektedir. Yanı sıra, hali hazırda işletmelerde çalışmakta olan personellerin de işletmeler tarafından yetiştirilmesi gerekliliğine de vurguda buldukları ön plana çıkmaktadır.

Tablo 28. Katılımcıların “Yiyecek İçecek İşletmelerinde Kalifiye Personel Eksikliği”ne İlişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Eğitimli/nitelikli/kalifiye personel istihdam edilmesi gerekliliği	12	
Personelin eğitilmesi	11	
Çalışma/ücretlendirme koşullarının iyileştirilmesi ve/veya korunması	6	
Personel yetiştirme	4	
Turizm bilinci oluşturma	1	
Stajyer istihdamı	1	
Fazla mesai saatleri	1	

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan “Yiyecek İçecek İşletmelerinde Hijyen Eksikliği” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm önerileri Tablo 29’te gösterilmiştir. Katılımcıların vurgulamış olduğu hijyen ve sanitasyon eğitimlerinin verilmesi hususu ile işletmelerin hijyen koşullarına uyma konusunda denetimlerin artırılarak gerçekleştirilmesinin önem arz eden olgular olduğunu öne sürmüşlerdir. Ayrıca, hijyen bilincine sahip personellerin işe alım ve yerleştirme sürecinde uygulanması hususuna da benzer şekilde önem verilmesi gerekliliği söz konusudur.

Tablo 2G. Katılımcıların “Yiyecek İçecek İşletmelerinde Hijyen Eksikliği”ne İlişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Hijyen/sanitasyon eğitiminin verilmesi	9	
Denetimler artırılmalı	7	
Kalifiye/hijyen bilinci personelin istihdam edilmesi	4	
İşletme yöneticilerinin personeli desteklemesi	1	
Temizlik ve hijyene önem verilmesi	1	
Kişisel temizlik	1	

Katılımcıların ifade ettikleri “Personellerin Eğitim Eksikliği” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm önerileri Tablo 30’da gösterilmiştir. Katılımcıların personellerin eğitim eksikliği olgusunu çözmeye adına işletmeler tarafından kurs ve seminer aracı-

lığı ile eğitimlerin verilmesinin önemli olduğu noktasında görüş belirttikleri anlaşılmaktadır. Bunun yanı sıra, işe alım ve yerleştirme sürecinde işletmelerin kalifiye, uzman ve eğitilmiş kişileri istihdam etmelerinin öncelikli konulardan birini oluşturduğunu öne sürmüşlerdir.

Tablo 30. Katılımcıların “Personellerin Eğitim Eksikliği”ne İlişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Eğitim/kurs/seminerlerin verilmesi	16	
Kalifiye/uzman/eğitilmiş personel istihdamı	6	
Meslek edindirme kurslarının açılması	2	
İhtiyaç duyulan işgücünü oluşturmak için toplum bilincini artıracak projeler geliştirme	1	

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan biri olarak yer alan “Yiyecek İçecek İşletmelerinde Servis Elemanı Eksikliği” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm önerileri Tablo 31’te gösterilmiştir. Katılımcılar tarafından öne sürülen çözüm önerilerinden çalışanlara yönelik kurs ve seminerlerin düzenlenmesi ile çalışanların Turizm eğitimi almış Fakülte ve Lise düzeyinde eğitim almış kişilerden oluşması gerekliliği önerilmiştir. Katılımcılar tarafından öne sürülen bir diğer önemli husus ise alanında uzman personellerin istihdam edilmesi gerekliliği olmuştur.

Tablo 31. Katılımcıların “Yiyecek İçecek İşletmelerinde Servis Elemanı Eksikliği”ne İlişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Personele eğitim/kurs/seminerlerin verilmesi	4	
Turizm Fakültesi/Lisesinden öğrenci istihdam edilmesi	4	
Alanında uzman/nitelikli personelin istihdam edilmesi	3	
Daha fazla sayıda personelin istihdam edilmesi	2	
Yüksek ücretlendirme	2	
Sosyal hakların iyileştirilmesi	2	
İhtiyaçlar doğrultusunda personel istihdam edilmesi	1	
Eğitim kurumları ile koordinasyon halinde çalışma	1	

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan “Servis Personelinin Menü Hakkındaki Bilgisizliği” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm önerileri Tablo 32’de belirtilmektedir. Söz konusu sorunun giderilmesine yönelik düzenlenecek kurslar sayesinde eğitimlerin verilmesi, menü ve işletme hakkında personelin bilgilendirilmesi ve alanında nitelikli ve uzman çalışanların istihdamının gerçekleştirilmesi katılımcıların ağırlıklı olarak sunmuş oldukları önerilerdir.

Tablo 32. Katılımcıların “Servis Personelinin Menü Hakkındaki Bilgisizliği”ne İlişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Eğitim/Kurs verilmesi	11	
Menü ve işletme hakkında bilgi verilmesi	5	
Alanında uzman/nitelikli/kalifiye personelin istihdam edilmesi	4	
Menünün akıcı bir dille hazırlanması	2	
Kurum içi iletişimin artırılması	1	
Turizm Fakültesi/Lisesinden öğrenci istihdam edilmesi	1	
Sosyal hakların iyileştirilmesi	1	

Katılımcılarla gerçekleştirilen Çalıştay’da “Tesisler” teması altında sınıflandırılan 5 alt sorun ön plana çıkmıştır ve söz konusu alt sorunların giderilmesine ilişkin bir dizi öneri sunulmuştur. Alt sorunlara ilişkin öneriler göz önüne alındığında gerek çalışanların istihdam edilme sürecinde gerek mevcut çalışanların bağlı oldukları işletme tarafından eğitilmelerinin sıklıkla vurgulanan olgu olduğu dikkat çekmektedir. Benzer şekilde alanında uzman ve nitelikli çalışanların istihdam edilmesi gerekliliği de katılımcılar tarafından önerilen bir diğer husus olarak ön plana çıkmaktadır. Sonuç olarak var olan alt sorunların giderilmesi yönünde turizm işletmelerine önemli ölçüde görev ve sorumluluğun düştüğü söylenebilir.

6. ULAŞIM

Turizm paydaşlarının katılımıyla gerçekleştirilen çalıştayda ulaşım temasına yönelik belirtilen sorunlar belirlenmiştir. Belirlenen sorunların önem derecesine ilişkin katılımcıların görüşlerine başvurulmuştur. Belirtilen görüşler çerçevesinde katılımcıların çoğunluğun ifade ettiği sorunlar önem derecesine göre sıralanmış olup Tablo 33’de gösterilmektedir. Bununla ilgili olarak 32 kişi görüş bildirmiştir.

Tablo 33. Katılımcıların Tesisler ile ilgili sorunlara ilişkin görüşleri

Problem alanı	n	Ortalama	Std. Sapma
Büyük şehirlerarası direkt uçuş seferlerinin azlığı	31	4,6774	,48
Otopark sorunları	32	4,6250	,87
Mardin’de yol, otopark, kaldırım olmaması	32	4,5625	,88
Uçak biletlerinin pahalılığı	32	4,5313	,76
Uçak seferlerinin azlığı	32	4,5313	,72
Şehir içi trafik sorunu	32	4,5000	,67
Toplu taşıma şoförlerinin olumsuz tutum ve davranışları	32	4,4688	,80
Şehir içi dolmuş seferlerinin disiplinsizliği	31	4,4194	,72
Tabela ve yönlendirme levhası eksikliği	32	4,4063	,76
Tarihi alanlara/ören yerlerine gidecek toplu taşıma araçlarının olmaması	32	4,4062	,84
Yollarda yapılan iyileştirme çalışmalarının yoğun sezona denk düşürülmesi	31	4,3871	,76
Şehir içi yol standardının düşüklüğü	31	4,3226	,79
Karayollarının yeterli standartta olmaması	32	4,2813	1,22
Tur otobüslerinin indirme bindirme noktalarının olmaması	32	4,2813	,73
Ağır vasıtaların şehir içine girmesi	32	4,1875	,97
Ulaşım master planının eksikliği	32	4,1563	,92
Mardin 1.Cadde’nin kapatılması	32	4,1250	1,13
Komşu iller arasındaki ulaşım yetersizliği	32	4,0000	,880
Şehir içi ulaşım için broşür eksikliği	32	4,0000	1,08
Şehir içi otoparklarına yönelik aplikasyon eksikliği	32	3,9375	1,22
Şehirlerarası yolcu taşımacılığı yapan Mardinli firmaların kartelleşme eğilimi	32	3,6563	1,18
Tren bağlantısının olmaması	32	3,5625	1,30

Yapılan sorun analizi sonucunda önem derecesine göre ilk 5 sorun için katılımcılardan çözüm önerileri yazılı olarak istenmiştir. Katılımcıların belirtmiş olduğu çözüm önerileri içerik analizine tabi tutulmuştur. İçerik analizi sonucunda katılımcılar tarafından belirtilen çözüm önerileri sunulmuştur.

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan ilk sırada yer alan “Büyük şehirlerarası direkt uçuş seferlerinin azlığı” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm önerileri Tablo 34’de gösterilmiştir. Bununla ilgili olarak 18 kişi görüş bildirmiştir.

Katılımcıların çözüm önerileri sunmuş oldukları tabloda ulaşım temasına ilişkin en büyük problem büyük şehirlerarası direkt uçuş seferlerinin azlığı sorununa ilişkindir. Bu probleme çözüm önerisi getiren 18 katılımcıdan 3 ü Hava yolu şirketleri ile sağlanabilecek görüşmenin direkt uçuş seferlerindeki eksikliklerin giderilmesinde önemli bir çözüm önerisi olduğunu ifade etmektedir. Katılımcılardan diğer 3 kişi ise seferlerin arttırılmasının etkili bir çözüm önerisi olabileceğini artan seferler ile direkt uçuşlarında aktarma gerektirmeksizin artış göstereceğine kanaat getirmektedirler. 2 kişinin çözüm önerisi getirdiği bir diğer ifade ise turizmin yoğun döneminde ek seferlerin gerçekleşmesine yönelik olmuştur. Özellikle turizmin canlı sezonunda turistlerin kolay bir şekilde direkt olarak destinasyona ulaşabilmesi açısından yoğun sezonda ek seferlerin düzenlenmesi önemli bir çözüm önerisi olarak değerlendirilebilmektedir. Bu önerinin yanı sıra 2 katılımcının önerdiği bilet satış fiyatlarının düşürülmesi de yine direkt uçuşların gerçekleşmediği noktada bireylerin aktarmalı seyahatinde motive edici bir unsur olarak düşünülebilmektedir. Problemin temelinde yer alan direkt uçuş seferlerinin yetersizliği noktasında talep ve isteklerin değerlendirilerek uçuşlarda artışların gerçekleşebilmesi katılımcıların çözüm önerisi olarak sunduğu bir başka maddedir. Müşterilerin taleplerinde artış olabilmesi adına kampanyalar, indirimler ve reklam da bir diğer çözüm önerisi olarak sunulmuştur. Bazı katılımcılar ise direkt uçuş seferlerinin arttırılmasının gerekliliğine vurgu yaparak yerel yönetim temsilcilerinin ve milletvekillerinin bu konu hakkında bilgilendirilmesini ayrıca ilgili departmanlarla görüşülerek bu doğrultuda çözümlerin sunulabileceğinin altını çizmişlerdir.

Ulaştırma hizmetlerinin geliştirilerek seferlerin artması için bireyleri teşvik edici çalışmaların gerçekleşmesi de yine katılımcılar tarafından önerilen çözüm önerileri arasında yer almaktadır. Çeşitli firmaların da direkt uçuş düzenlemek adına üstlerine düşen görevleri yerine getirmeleri, havalimanının merkezleştirilerek turizm potansiyelini ve ihtiyacını diğer firmalara doğru aktarıp sefer sayılarını arttırmaya yönelik çalışmaların gerçekleşmesi gerektiğini dile getiren katılımcılarda mevcuttur. Son olarak bireylerin seyahat bütçelerini belirleyebilmeleri adına tavan fiyatların oluşturulması yine katılımcıların üzerinde durduğu önemli bir konu olmuştur.

Günümüz koşulları göz önünde bulundurulduğunda, bireylerin seyahat tutumlarının pek çok faktör tarafından etkilendiği bilinmektedir. Tercih edilen ulaşım aracı çeşidi, bireyin seyahat sıklığı, varacağı destinasyonun mesafesi ve buna bağlı olarak yolculuğun süresi gibi pek çok etmen bulunmaktadır (Winters, 2001: 1). Bireylerin seyahatleri sırasında ulaşım araçlarının seçiminde, kültürel farklılıkları ve onlara sunulan hizmet kalitesini değerlendirdikleri de bilinmektedir (Nijkamp ve Pepping, 1998: 14). Özellikle hava taşımacılığının tercihinde etkili olan pek çok unsur

firmaların bünyelerinde iyileştirme çalışmaları yapmaları gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Hava taşımacılığındaki gelişim başta turizm olmak üzere pek çok sektörün gelişimi açısından önem arz etmektedir (Oktal ve Garcia, 2017: 34).

Tablo 34. Katılımcıların “Büyük şehirlerarası direkt uçuş seferlerinin azlığı”na ilişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Havayolu şirketleri ile görüşme	3	
Seferlerin arttırılması	3	
Turizmin yoğun döneminde ek seferler	2	
Bilet satış fiyatlarının düşürülmesi	2	
Talep ve istekler doğrultusunda direk uçuşlarda artış yapılması	2	
Direkt uçuş seferlerinin fazlaştırılması	2	
Reklam yapmak	1	
Kampanyalar, indirimler yapmak	1	
Çalışma yapılarak yerel yönetim temsilcilerini milletvekillerini bilgilendirmek	1	
Ulaştırma hizmetlerinin artması	1	
Seferlerin artması için insanları teşvik etmeye yönelik çalışmalar düzenlemek	1	
Direkt uçuşların arttırılması için ilgili departmanlar ile görüşmek	1	
Çeşitli havayolları uçuşlarının başlatılması	1	
Havalimanının merkezileştirilmesi	1	
Turizm potansiyelini ve İhtiyacını doğru aktarıp sefer sayılarını arttırmak için çalışmalar yapmak	1	
Tavan fiyat tespiti	1	

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan ikinci sırada yer alan “Otopark sorunları” konusunda belirttikleri çözüm önerileri Tablo 35’te gösterilmiştir. Bununla ilgili olarak 18 kişi görüş bildirmiştir.

18 katılımcının görüş bildirdiği ve çözüm önerilerine ilişkin 4 katılımcının yeteri kadar otopark yapılması gerekliliği üzerinde durduğu görülmektedir. Mardin açısından önemli bir sorunun ortadan kalkması düşüncesi Diyarbakır kapı otopark projesinin uygulanması ile gerçekleşeceğini düşünen 3 katılımcı şehir açısından önemine dikkat çekmektedirler. Bazı noktalarda araçların girişlerinin yasaklanması da hem bireylerin yürüyüş yollarının açılması hem de araç sıklığına önlenmesi açısından 2 katılımcı tarafından sunulan çözüm önerisidir. Kimi katılımcılar ise toplumda özel araç kullanımının ve trafikte sıklığına giderilmesi bunun yanı sıra otopark sorunlarının giderilmesinde bireylerin daha fazla toplu taşıma araçları kullanmalarına

ilişkin teşvik edici çalışmaların olması gerekliliğine vurgu yapmışlardır. Özellikle büyük şehirlerde karşımıza çıkan ve mekân tasarrufu sağlayan katlı otopark sisteminin de oluşturulması fikri yine 2 katılımcı tarafından, kapalı otoparkların inşa edilmesi de 1 katılımcı tarafından sunulan çözüm önerisidir.

Şehirde yapılan otopark çalışmalarının öncelikli olarak tamamlanması ayrıca trafik sorununun da çözülmesi kimi katılımcıların dile getirdiği bir öneri olarak karşımıza çıkmaktadır. Araçların otopark sıkıntısı sebebiyle kaldırıma araç park etmeleri bireylerin kullanacağı kaldırımların işgaline sebebiyet verdiği için katılımcılar buna engel olunması fikrini öne sürmüşlerdir. Hâlihazırda yapımı devam eden otopark çalışmalarının hız kazanarak tamamlanması, yayalar için yürüyüş turlarının düzenlenmesi dolayısıyla bireylerin araç kullanımlarını azaltmaya teşvik edici çözüm önerileri de yine katılımcıların üzerinde durduğu konular arasında yer almıştır. Bu bağlamda yürüyüş yollarının da artış göstermesi gerekliliğinin ortaya çıktığı aynı zamanda Eski Mardin'in yayalaştırılması ve orada katlı otopark yapımına başlanması gerektiği kişilerin otopark sorun için dile getirdiği çözümler arasındadır. Son olarak katılımcılar otopark sayılarında artışa gidilerek, cadde trafik sorunlarının çözülmesinin, toplumdaki bireylerin turizmin önemine dikkat çekerek bilgilendirilmesinin ve kültürel turizmin böylesi yoğun şekilde yaşandığı Mardin'de otopark problemlerinin de turistik destinasyon imajına zarar vermemesi açısından çözülmesi gerektiği üzerinde fikirlerini bildirmişlerdir.

Tablo 35. Katılımcıların “Otopark sorunları”na ilişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Yeteri kadar otopark yapımını sağlamak	4	
Diyarbakır kapı otopark projesinin uygulanması	3	
Araçların girişlerinin yasaklanması	2	
Toplu taşıma araçlarını kullanmaya teşvik edici çalışmalar yapmak	2	
Katlı otopark yapımı	2	
Otopark çalışmalarının bitirilmesi ve trafiğin iyileştirilmesi	1	
Araçların kaldırımlara park etmelerini engellemek	1	
Kapalı otoparkların yapılması	1	
Mevcut otoparkların düzenlenmesi	1	
Yürüyüş turları düzenlemek	1	
Yapım aşamasında olan otoparkların yapımlarının hızlandırılması	1	
Yukarı Mardin’de çok katlı otopark projesinin gerçekleştirilmesi	1	
Eski Mardin’in yayalaştırılması	1	
Kaldırımların düzenlenmesi	1	
Otoparkların yeterli sayıda olması ve cadde trafiği sıkıntısının çözülmesi	1	
Yerel halkın turizmin önemine daha iyi anlayacağı bilgilendirme çalışmalarının gerçekleştirilmesi	1	
Yürüyüş yollarının artırılması	1	

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan üçüncü sırada yer alan “Mardin’de yol, otopark, kaldırım olmaması” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm önerileri Tablo 36’da gösterilmiştir. Bununla ilgili olarak 14 kişi görüş bildirmiştir.

14 katılımcının Mardin’de yol, otopark, kaldırım olmaması sorununa ilişkin çözüm önerilerinde 2 katılımcı belediyelerin yol yapımına ilişkin girişimlerinde eksikler olduğunu tespit ettikleri ve belediyelerin yol yapımına ilişkin daha fazla girişimde bulunması gerektiğini dile getirmişlerdir. Mevcut yolların iyileştirilerek şehre kazandırılması ayrıca kaldırımların toplumdaki yeri düşünüldüğünde Mardin’de dar olduğu düşüncesinde olan ve genişletilmesi gerekliliğine vurgu yapan bir diğer 2i katılımcı bunun önemli bir sorun oluşturduğunu ifade etmişlerdir. Bireylerin toplumda daha rahat yürüyebilmeleri ve trafik güvenliği açısından yine yürüyüş yollarının yapılması fikri, bu problemde de desteklenmiştir. 2 katılımcının ise üzerinde durduğu önemli bir konu yeni yol projelerinin yapılması yönünde olmuştur. Özellikle tarihi kentte yeni yol çalışmalarının düzgün bir işçilik ile yapılması dolayısıyla belediyelerden de bu konuda destek alınması neticede kaldırım sayısının artması gerekliliği önerisini

göz önünde bulundurarak çeşitli çalışmaların gerçekleştirilmesi katılımcılar tarafından beklenmektedir.

Katılımcılar özellikle Eski Mardin gibi turist yoğunluğunun fazla olduğu alanlar için yol, kaldırım, otopark yapımında önceliğin turistik alanlara verilmesi gerektiğini düşünmüşlerdir. Çok dar olan Yukarı Mardin’de kaldırımlarda esnafların satış yapmak için koyduğu ürünler zaten epey dar olan yolların kullanımını daha da zorlaştırmaktadır. Dolayısıyla esnafların yollara ürünler koymaması gerektiği dile getirilmiştir. Altyapı düzenlemeleri ve yol düzenlemeleri, yerel hizmetlerin artırılması ayrıca katılımcıların bazıları 2. Caddede minibüs seferleri şeklinde ring seferleri yapılabilmesini ve bu esnada diğer araçların giriş çıkışının yasaklanmasının gerekliliğini dile getirmişlerdir. Mardin için teleferik yapımı konusuna dikkat çeken kimi katılımcılar bunun şehir için önem arz ettiğini ve yol, kaldırım problemlerine çözüm olabileceğini ifade etmişlerdir.

Tablo 36. Katılımcıların “Mardin’de yol, otopark, kaldırım olmaması”na ilişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Belediyelerin yol yapımına ilişkin girişimleri	2	
Mevcut yolların iyileştirilmesi	2	
Kaldırımların genişletilmesi	2	
Yürüyüş yollarının artırılması	2	
Yeni yol projelerinin yapılması	2	
Tarihi kentte yeni yol çalışmalarının düzgün bir işçilik ile yapılması	1	
Belediyelerden destek alınması	1	
Turistik alanlarında otopark, yol, kaldırım yapımında öncelik tanınması	1	
Kaldırım sayısının artırılması,	1	
Yukarı Mardin’de kaldırımlarında esnaf ürünlerinin kaldırılması	1	
Altyapı düzenlemeleri	1	
Kaldırımların düzenlenmesi	1	
2. Caddede minibüs şeklinde ring seferleri yapılması /sivil araç girişi olmaması	1	
Teleferik yapımı için çalışmaya gidilmesi	1	
Yürüyüş yollarında araçların olmaması	1	
Yerel hizmetlerin artırılması	1	

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan dördüncü sırada yer alan “Uçak biletlerinin pahalılığı” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm önerileri Tablo 37’de gösterilmiştir. Bununla ilgili olarak 15 kişi görüş bildirmiştir.

15 katılımcının görüş bildirdiği uçak biletlerinin pahalılığı sorununa ilişkin belirtmiş oldukları çözüm önerilerinde en çok dile getirilen husus havayolu şirketlerinin çeşitli kampanyalar düzenlemesine ilişkin olmuştur. Buna bağlı olarak kimi katılımcılar ücretlerin azalmasını ve bu doğrultuda talebin artabileceğini, seyahat acentalarının tur bilet satışı yaparak ziyaretçilere daha düşük bütçeli imkanlar sunulabileceğini vurgulamışlardır. 2 katılımcının önermiş olduğu bir başka çözüm ise tek bir havayolu şirketi yerinde çeşitli havayolu şirketlerinin bu bölgeye sefer düzenlemeleri gerekliliğine ilişkindir. Dolayısıyla daha fazla sefer düzenlenmesi ile daha az maliyetli bilet satışları gerçekleştirilebilir.

Bölge havalimanının kurulumunun da hem pahalı olan bilet fiyatlarının makul seviyelerde olmasını hem de seferler konusunda ziyaretçilerin sorun yaşamamışına yardımcı olabilecek niteliktedir. Turizm ve kültür politikaları oluşturulurken ulaşım standartlarını belirlemek de dönemsel olarak artışa geçen ve sabit fiyat uygulaması olmayan bilet satışlarının normal ve aynı seyir etmesine imkân verebilecektir. Buna bağlı olarak özellikle turizmin yoğun olduğu sezonlarda uygulanması beklenen düşük bilet fiyatları fikri de bir başka katılımcının önermiş olduğu çözüm önerileri arasında yer almaktadır. Bir başka çözüm önerisi de bilet satış fiyatlarının seferlere göre planlanması ve düzenlenmesidir. Bu noktada seferlerin düzenlenmesi ve seferlere göre fiyatların belirlenmesi bazı katılımcılar tarafından ancak sorumlu kişilerin devreye girmesi ile mümkün olacaktır. Öneriyi destekleyici bir başka çözümde firmalarla konuşularak bilet fiyatlandırılmasının düzenlenmesi üzerine olmuştur. Fiyatlarda sınırlamaların olması ve kış odaklı kampanyaların sürekliliğini devam ettirmesi için de öneriler gelmiştir. Yeterli sefer sayısının olmaması da doluluk oranlarında artışa sebebiyet vermektedir. Bunun çözümü olarak merkezi havaalanının kurulması önerilmiştir.

Tablo 37. Katılımcıların “Uçak biletlerinin pahalılığı”na ilişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Kampanyalar düzenlenmesi	4	
Ücretlerin azalmasını sağlamak	3	
Seyahat acentalarının tur +bilet satışı yapması	2	
Farklı hava yolu şirketlerinin seferlerin artırılması	2	
Bölge havalimanı kurulumu	2	
Daha çok uçuş yapılarak daha düşük maliyet sağlamak	2	
Turizm ve kültür politikaları oluşturulurken ulaşım standartlarını belirlemek		
Turistik destinasyonlara belirli dönemlerde uçuşun uygun fiyatlara indirilmesi ve turistlerin bundan faydalanması,	1	
Seferlere göre bilet fiyatlarının oluşturulması,		
Sorumlu kişilerin uçuş seferlerinin düzenlenmesi için devreye girmesi		
Firmalarla görüşüp biletlerin ucuzlaştırılması için çözüm önerileri yoluna gitmek		
Fiyat sınırlama gelmeli ve kış odaklı kampanyalar yapılmalı	1	
Doluluk oranlarındaki artış sebebiyle merkezi havaalanı yapılmalı		

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan beşinci sırada yer alan “Uçak seferlerinin azlığı” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm önerileri Tablo 38’de gösterilmiştir. Bununla ilgili olarak 13 kişi görüş bildirmiştir.

13 katılımcının görüş bildirdiği uçak seferlerinin azlığı sorunu için en fazla çözüm önerisi seferlerin artırılması yönünde olmuştur. Bu bağlamda katılımcıların bir kaç ücretlerde azalmanın gerçekleştiği takdirde sefer sayılarının çoğaltılmasının yine bu sorun için etkili bir çözüm önerisi olacağı yönündedir. Diyarbakır, Batman gibi çevre illere yakın yeni bir havalimanının kurulması fikrîde yine katılımcıların uçak seferlerinin azlığı sorununa çözüm olarak sundukları bir başka öneri olarak görülmektedir. Üst düzey yöneticilerin ve milletvekillerinin gerçekleştirebileceği lobi çalışmalarının yapılması ve bu sorun hakkında çözüm önerilerinin değerlendirilip bir sonuca varılması gerekliliği de öneriler arasında yer almaktadır. Bilet fiyatlarının pahalılığına fiyat aralıklarının fazlaşarak, talep artışına bağlı olarak hinterland genişletilmesi de ve başka diğer havayolu şirketlerinin bu konuda görüşülerek Antalya gibi başka turistik destinasyonlara da sefer düzenlemeleri yapmaları bu problem karşısında etkili bir çözüm önerisi olarak katılımcılar tarafından dile getirilmiştir.

Tablo 38. Katılımcıların “Uçak seferlerinin azlığı”na ilişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Seferler arttırılmalı	5	
Ücretler azaltılarak sefer sayılarının çoğalması sağlanmalı	2	
Çevre illere yakın olacak şekilde yeni havaalanı inşa edilmeli	2	
Milletvekilleri aracılığıyla lobi çalışmaları yapılmalı	1	
Fiyat aralıkları fazlaşmalı	1	
Talep artış hinterlant genişletilmesi	1	
Büyük şehirler dışında Antalya gibi turistik şehirlere sefer düzenlenmeli	1	
Diğer havayolu şirketleri ile görüşülmeli	1	

7. KONAKLAMA

Turizm paydaşlarının katılımıyla gerçekleştirilen çalıştayda Konaklama temasına yönelik belirtilen sorunlar belirlenmiştir. Belirlenen sorunların önem derecesine ilişkin katılımcıların görüşlerine başvurulmuştur. Belirtilen görüşler çerçevesinde katılımcıların çoğunluğunun ifade ettiği sorunlar önem derecesine göre sıralanmış olup Tablo 39’da gösterilmektedir. Bununla ilgili olarak 30 kişi görüş bildirmiştir.

Tablo 3G. Katılımcıların konaklama teması ile ilgili sorunlara ilişkin görüşleri

Problem alanı	n	Ortalama	Std. Sapma
Konaklama tesislerinde çalışacak kalifiye personel eksikliği	30	4,7667	,50
Konaklama tesislerindeki düşük hizmet kalitesi	30	4,6667	,55
Yetersiz yatak kapasitesi	30	4,5667	,82
Konaklama tesislerindeki temizlik problemi	30	4,5333	,68
Konaklama tesisi nitelikleriyle fiyatının uyumsuzluğu	30	4,4667	,86
Konaklama işletmelerinde işgücü devir hızının fazla olması	30	4,3333	,76
Varolan konaklama tesislerinin denetim eksikliği	30	4,3333	1,00
Turizm Fakültesi’nin yanlıs ilçede olması	30	3,3000	1,49
Midyat’ta bir Turizm bölümünün olmaması	30	3,0000	1,46

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan ilk sırada yer alan “Konaklama tesislerinde çalışacak kalifiye personel eksikliği” sorununa ilişkin olarak katılımcıların belirttikleri çözüm önerileri Tablo 40’da gösterilmiştir. Bununla ilgili olarak 24 kişi görüş bildirmiştir.

24 kişinin görüş bildirdiği konaklama tesislerinde çalışacak kalifiye personel eksikliğine ilişkin katılımcılar kalifiye personel için gerekli eğitimlerin sağlanması düzenlenmesi yönünde görüş bildirmişlerdir. Kalifiye personel alımlarında önemli olan konu personelin eğitimi olmasıdır. Yaklaşık 10 katılımcı bu soruna ilişkin aynı görüşleri beyan etmişlerdir. Kalifiye personelin eğitimi olması turizm otelcilik mezunlarının çalıştırılması ile ilişkilendirilmektedir 8 katılımcının mezunların bu sektörde istihdam edilmesine ilişkin görüş bildirdiği görülmektedir. Personel okul dışında da eğitimin verilmesi ve bu eğitimin sürekliliğinin devam etmesi bu sorunun çözümünde önemli bir unsur olarak ifade edilmiştir.

Turizmde önemli bir sorun olarak karşımıza çıkan personel maaşlarının düşüklüğü konusu gözden geçirilmeli ve katılımcılara göre maaşlarda artış olmalıdır. Turizm sektörünün yapısı gereği pek çok yabancı turist ağırlayan konaklama işletmelerinde kalifiye personel çalıştırılması noktasında personelin yabancı dil bilgisi de önemli bir konudur. Dolayısıyla dil kurslarının gerçekleştirilmesi çözüm önerisi olarak sunulmaktadır. Yabancı dil bilgisinin yanı sıra personelin turizm konusunda bilgilendirilmesi gerekliliği yine bir öneri olarak sunulmuştur. Kalifiye personel sorununa ilişkin kimi katılımcılar konaklama işletmelerinin kalifiye personel olarak bu soruna çözüm bulunmasını dile getirmişlerdir. Üniversite mezunu bireylere öncelik tanınması, öğrencilerin staj döneminde İŞKUR destekli konaklama işletmelerinde istihdam sağlanması ve turizm sektörünün önemli sorunlarından biri olan mesai saatlerindeki belirsizlik de ortadan kalkmalı ve personelin motivasyonu düşürülmemelidir. Bunlarda yine katılımcılar tarafından önerilen unsurlar arasında yer almaktadır. Deneyim sahibi olmayan ve düşük ücret ile çalışmayı kabul eden personel alımlarının da önüne geçildiği takdirde kalifiye personel eksikliği ortadan kalkabilecektir.

Personellerin turizmde aktif rol almasını sağlayacak şekilde süreç yönetimi gerçekleşirse ve mezun ya da turizm okuyan öğrenciler turizme teşvik edilirse aynı zamanda bu öğrencilerden de işletme için destek alınılırsa hem sektör hem diğer kurumların iş birlikleri ile kalifiye personel sorunu çözümlenmiş olabilecektir. Bu noktada yöneticilere de fazlasıyla sorumluluk düşmektedir. Baskıcı anlayışın yerini iş ortaklığı ve aktivasyon alırsa katılımcıların ifade etmiş oldukları bir diğer çözüm önerisi olan örgün ve yaygın eğitimde artış da gerçekleşebilecektir. Katılımcılara göre işletme sahipleri aynı zamanda kültür ve turizm politikalarını da işletmelerine dâhil etmeli, çalışanların haklarını koruma yönünde adımlar atmalıdırlar. Belirli oranda kalifiye eleman bulundurma zorunluluğunu benimseyerek, kalifiye personelin devamlılığı için vergi indirimleri de uygulamalıdırlar. Üniversiteler, Milli Eğitim ve Turizm Fakülteleri ile işbirliği sağlanarak aynı zamanda devlet teşvikleri ile personelin çalışma kanunları düzenlenmeli, tesislerin çalışanlar için önemli, avantajlı yerler

haline dönüşmesi gerekliliği katılımcılar tarafından çözüm önerileri olarak dile getirilmiştir.

Tablo 40. Katılımcıların “Konaklama tesislerinde çalışacak kalifiye personel eksikliği”ne ilişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Kalifiye personel için gerekli eğitimlerin sağlanması ve düzenlenmesi	10	
Turizm otelcilik mezunlarının çalıştırılması	8	
Eğitimlerin sürekliliği sağlanmalı	2	
Personel maaşları gözden geçirilerek artış sağlanmalı	3	
Dil kursları, yabancı dil bilen personel alımı	2	
Turizm konusunda personelin bilgilendirilmesi	1	
Kalifiye personeli arttırmak	1	
Üniversite mezunu kişilere öncelik verilmesi	1	
İŞKUR destekli stajyer istihdamı	1	
Mesai saatlerinin düzenli olması	1	
Deneyim sahibi olmayan ve düşük ücretler ile çalışabilecek personelin tercih edilmesini engellemek	1	
Personelin turizmde aktif rol alması	1	
Mezun ya da öğrenci adaylarının turizme teşvik edilmesi	1	
İş ortaklık gelişimi, aktivasyon ve zaman konularında baskıcı bir yönetim anlayışı benimsenmemeli aksine personel eğitimlerine bütçe ayrılması	1	
Turizm fakültesi öğrencilerinden destek alınmalı. Staj dönemlerini ilgili işletmede yapmalarını sağlamalıdır.	1	
Personelin çalışma şartlarını ve haklarını koruma altına almak	1	
Kültür ve turizm politikalarını iş yerine dâhil etmek.	1	
Yaygın ve Örgün eğitimde kapasite artışına gidilmesi	1	
Kalifiye personeli elde tutmak için çalışanlara vergi indirimine gidilmeli	1	
İşletmelerde belirli oranlarda eğitilmiş personel çalıştırma zorunluluğu	1	
Turizm fakülteleri ile işletmeler işbirliğine gitmeli.	1	
Devlet teşviki	1	
Tesisler, çalışanlar için avantajlı yerler haline dönüştürülmeli.	1	
Çalışma kanunları düzeltilmeli.	1	
Üniversiteler ve Milli Eğitim ile işbirliğine gidilmeli.	1	

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan ikinci sırada yer alan “Konaklama tesislerindeki düşük hizmet kalitesi” sorununa ilişkin olarak katılımcıların belirttikleri

çözüm önerileri Tablo 41'de gösterilmiştir. Bununla ilgili olarak 24 kişi görüş bildirmiştir

24 katılımcının konaklama tesislerindeki düşük hizmet kalitesi sorununa ilişkin görüş bildirdiği bu tabloda 8 katılımcı istekli, eğitilmiş, kalifiye personelin işletmede yer alması gerekliliğine vurgu yapmıştır. Büyük bir eksiklik olarak dile getirilen ve hizmet standartlarının oluşabilmesi için Turizm Bakanlığının sık sık denetim yapması gerekliliği de 4 katılımcı tarafından vurgulanmıştır. Diğer katılımcılardan 2 si personelin daha fazla bilgilendirilmesine, 2 katılımcı oryantasyon eğitimlerinin gerekliliğine ve bir başka 2 katılımcı seminerler verilmesi gerekliliği üzerinde yoğunlaşmışlardır. Temelde katılımcılar bu çözüm önerileri ile personelin eğitiminin hizmet kalitesi sorununa ilişkin çözüm önerisi olabileceğini belirtmişlerdir.

Konaklama işletmesinde iyi ve kaliteli hizmet sunmanın yolu kaliteli malzemeler bulundurmak diyen katılımcılarda fikirlerini bu yönde belirtmişlerdir. Konaklama işletmeleri uzman kurumlar ile ortak çalışmalı, işyeri sahipleri ve yöneticiler turizm bakanlıkları tarafından sektör konusunda bilgilendirilmelidir. Odaların hijyenik olması, Mardin yöresel ürünlerinin ikram edilmesi, personelin güçlendirilmesi de hizmet kalitesinin artması konusunda sunulan çözüm önerileri arasındadır. Kimi katılımcılara göre iş yeri sahipleri ticari amaçlı düşünmeyi ikinci planda tutmalı, tüm işletme sahipleri bir kuruluş altında toplanarak belirli standartlar oluşturulmalıdır.

Personelin uygun koşullarda çalışabilmesi adına yöneticilerin baskı yapmaması gerekmekte, personel eğitimleri için işletmelerin belirli bir bütçe ayırmaları konusuna değinen 2 katılımcı hizmet kalitesinin artmasındaki çözüm önerisinin bu olduğunu dile getirmişlerdir. Personelin motive edecek ücretlerin verilmesi, eğitimlerin sürekliliğinin sağlanması, personel departmanına göre maaş dağılımı yapılması, yüksek maaşlar ile personelin sunduğu hizmet kalitesinin arttırılması, kaliteyi standart hale getirerek belirli politikalar ile korumak da yine hizmet kalitesinin artması konusunda sunulan çözüm önerileri arasında yer almaktadır. Personele fazla iş yükünün verilmesi ve yeterli eleman çalıştırılmaması da hizmet kalitesini düşürdüğü için katılımcılar personele kamu kurumları tarafından eğitim verilmesinin, personelin motivasyonlarının arttırılması gerekliliğine dikkat çekmişlerdir.

Turizm, hizmetin yoğun şekilde varlığını gösterdiği bir sektör olarak tanımlanmaktadır (Otto vd., 1996 :167). Diğer sektörler ile birlikte turizm sektöründeki işletme sahipleri de hizmet unsurunun önemine dikkat çekmişlerdir ve rekabet avantajı elde edebilmek, var olan müşterileri kaybetmeme konusunda gerekli tedbirleri almak için hizmet kalitesinin artışı için gerekli çaba içerisine girmişlerdir (Boonitt ve Rompho, 2012: 53).

Tablo 41. Katılımcıların “Konaklama tesislerindeki düşük hizmet kalitesi”ne ilişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Eğitimli, istekli, kalifiye personel işletmede yer almalı	8	
Turizm Bakanlığının sık sık denetim yapması gerekliliği	4	
Personelin daha fazla bilgilendirilmesi	2	
Personele oryantasyon eğitimi verilmesi	2	
Personele seminerler verilmeli	2	
Kaliteli malzemeler bulundurulmalı	2	
Uzman kurumlar ile ortak çalışılmalı.	1	
Odaların hijyenik ve temiz olması	1	
Mardin yöresel ürünlerinin ikram edilmesi	1	
İş yeri sahiplerinin Turizm Bakanlığı tarafından eğitim verilmesi.	1	
Konaklama yöneticilerinin sektör hakkında bilgilendirilmesi.	1	
Hizmet kalitesi arttırılmalı.	1	
Personelin güçlendirilmesi	1	
Ticari amaçlı düşünme daha düşük oranda olmalı	1	
İşletme sahipleri ortak bir kuruluş altında toplanarak belirli standartlar oluşturulmalı.	1	
Yöneticilerin çalışanlar üzerinde baskısı ortadan kalkmalı	1	
Personel eğitimlerine bütçe ayrılmalı	1	
Personeli motive edecek ücret ve imkânlar verilmeli.	1	
Eğitimlerin sürekliliği sağlanmalı	1	
Personelin departmanına ve göre maaş dağılımı yapılmalı	1	
Maaşlar yükseltilerek hizmet kalitesi arttırılmalı	1	
Kaliteyi standartlaştırarak belirli politikalarla korunmalı.	1	
Kişi başına düşen fazla iş yükünü azaltarak yeterli eleman alımına gidilmeli.	1	
Personele kamu kurumları tarafından eğitim verilmeli	1	
Personellerin motivasyonları arttırılmalı.	1	

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan üçüncü sırada yer alan “Yetersiz yatak kapasitesi ” sorununa ilişkin olarak katılımcıların belirttikleri çözüm önerileri Tablo 42 ‘de gösterilmiştir. Bununla ilgili olarak 24 kişi görüş bildirmiştir

Yetersiz yatak kapasitesi sorununa ilişkin 8 katılımcı daha fazla konaklama tesislerinin yapılması ile bu sorunun çözümlenmesi fikrini dile getirirken, 3 katılımcı bölgeye has yatırım ve teşviklerin olması gerektiğini 2 katılımcı ise turizm yatırımlarındaki teşviklerin artması gerektiğini ifade etmişlerdir. Oda sayılarında artış yapılarak

da yatak kapasitesi sorununun çözümlü olacağını düşünen 2 katılımcı, Kaliteli ve marka otellerin Mardin'e yapılması halinde yine bu sorunun ortadan kalkacağını düşünen 2 katılımcı vardır.

Katılanların 2 si ise oda büyüklüklerine göre yatak seçimlerinin yapılması gerektiğini buna bağlı olarak bir başka katılımcılar ise kapasite tespitine uygun şekilde proje yapılması gerekliliğini savunmuşlardır. Bu bağlamda otelcilik yatırımlarına ilişkin yönlendirici yatırım programlarının oluşturulmasını öneri olarak sunan katılımcılarda mevcuttur. Aynı doğrultuda yatırımların daha da büyütülerek bu sorunun önüne geçilebileceğini destekleyen katılımcılarda mevcuttur. İşletmeler odalarındaki yatak sayılarını belirleyerek eksiklikleri tamamlamalı diyen katılımcılar, boş alanların değerlendirilerek, kentin turistik ihtiyaçlarına göre taşıma kapasitesinin belirlenmesini bu bağlamda hizmet kalitelerinin yüksek tutulmasının da bir çözüm önerisi olacağını ifade eden birer katılımcı mevcuttur. Henüz restorasyon aşamasında olan ve bitimi tamamlanmayan yapıların en kısa sürede tamamlanarak sektöre kazandırılması böylelikle yetersiz yatak kapasitesinin giderilmesinin mümkün olacağı da öneriler arasında yer almaktadır. Diğer katılımcıların önerileri şu şekilde sıralanmaktadır; 5 yıldızlı otel yatırımlarını şehre çekmek, mevsimsellik sorunu çözülerek turist taşıma kapasitesini dört mevsime yaymak, alan genişletilmesi sağlanmak böylelikle yatak kapasitesini arttırmak, konaklama işletmelerine desteklerin arttırılması, yöneticilerin lider niteliğinde olması gerekliliği, ilk amacın kar etmek olması. Bakanlık tarafından kontrollerin arttırılması, Ev -pansiyon işletmelerinin geliştirilmesi, Devlet destekli projeler oluşturulması ve en fazla öneri olarak sunulan tesislerin artması ifadesinin tam tersi olarak tel sayısı yerine kalitenin arttırılması önerisi vardır.

Tablo 42. Katılımcıların “Yetersiz yatak kapasitesi ” ne ilişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Daha fazla konaklama tesisinin yaptırılması	8	
Bölgeye has yatırım ve teşvikler olmalı	3	
Turizm yatırımlarına teşvik	2	
Oda sayıları arttırılmalı	2	
Kaliteli ve marka otellerin Mardin’de yapılması gerekliliği	2	
Oda büyüklüğüne göre yatak seçimleri yapılmalı	2	
Kapasite tespiti ve uygun proje üretimi	1	
Otelcilik yatırımlarına ilişkin yönlendirici yatırım programlarının oluşturulması	1	
Daha büyük yatırımlar yapılmalı	1	
Odalardaki yatak sayıları belirlenerek eksiklikler tamamlanmalı	1	
Boş alanlar değerlendirilmeli	1	
Kentin turistik ihtiyaçlarına göre taşıma kapasitesinin belirlenmesi	1	
Hizmet kalitesi yüksek tutulmalı	1	
Restorasyonu biten yapıların otel olarak yeniden işlevlendirilmesi gerekliliği	1	
5 yıldızlı otel yatırımlarını şehre çekmek	1	
Mevsimsellik sorunu çözülerek turist taşıma kapasitesini dört mevsime yaymak	1	
Alan genişletilmesi sağlanmalı	1	
Konaklama işletmelerine desteklerin arttırılması	1	
Yöneticilerin lider niteliğinde olması gerekliliği	1	
İşletmede amaç kar etmek olmamalı.	1	
Bakanlık tarafından kontroller arttırılmalı	1	
Ev pansiyon işletmeleri geliştirilmeli	1	
Devlet destekli projelerin oluşturulması	1	
Otel sayısı yerine kalite arttırılmalı	1	

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan dördüncü sırada yer alan “Konaklama tesislerindeki temizlik problemi ” sorununa ilişkin olarak katılımcıların belirttikleri çözüm önerileri Tablo 43’de gösterilmiştir. Bununla ilgili olarak 23 kişi görüş bildirmiştir.

Konaklama tesisindeki müdürlerin ve yöneticilerin temizlik problemine çözüm getirebilmeleri adına daha fazla kontrol ve denetimlerin yapılması konusunda 7 katılımcı çözüm önerisi sunmuştur. 5 katılımcı ise hizmet içi eğitimlerin verilmesi ile temizlik probleminin çözümlenebileceğini ifade ederken, 3 katılımcı bilgili, eğitimli personel yetiştirmenin önemine dikkat çekmiştir. Yine 3 katılımcı deneyimli personel istihdamının gerçekleşmesi gerekliliğine vurgu yapmıştır.

2 katılımcı temizlik bilinci oluşturabilecek etkinlikler yapılmasını öneri olarak sunarken bir diğer 2 katılımcı da HACCP hijyen eğitimlerinin alınarak sertifika sahibi olunması gerekliliğine dikkat çekmiştir. Personel eksikliğinin de işletmede temizlik probleminin oluşmasına sebebiyet verileceği için personel eksikliğinin de giderilmesi önerisini savunun 2 katılımcı vardır. Diğer katılımcıların çözüm önerileri de şu şekilde sıralanmaktadır; Hijyene önem verilmeli, işletme sahipleri sorumluluk sahibi olmalı, çevreci projeler desteklenmeli, hijyene ilişkin ayrı bir personel tutulması gerekliliği, yetersiz ve bilgisiz personelin işe alınmaması, farkındalık oluşturulabilecek programlar yazılmalı, personelin temizlik eğitimine yeterli bütçe ayrılmalı, işletmede günlük, düzenli temizlik yapılmalı, daha sağlıklı güvenilir kaliteli ürünlerin kullanılması gerekliliği. hijyen, temizlik kalitesini standart hale getirmek ve korunmasını sağlamak, hijyen kurallarına uyum sağlamak, işletme sahiplerinin bu konuda eğitilmesi, temizlik ürünleri konusunda personeli desteklemek, personel ve işletme sahibinin kendi hijyenine önem vermesi, Üniversitelerin ilgili bölümleri ile işbirliği yapmak.

Tablo 43. Katılımcıların “Konaklama tesislerindeki temizlik problemi ”ne ilişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Konaklama tesisindeki müdür ve yöneticilerin daha fazla kontrol denetimler yapması	7	
Hizmet içi eğitim seminerleri verilmeli	5	
Bilgili eğitilmiş personel yetiştirilmeli	3	
İyi ve deneyimli eğitilmiş personel istihdamı sağlanmalı	3	
HACCP hijyen eğitimlerinin verilmesi. Belgelerin alınması	2	
Temizlik bilinci oluşturacak etkinlikler yapılmalı	2	
Personel eksikliği giderilmeli	2	
Hijyene önem verilmeli.	1	
İşletme sahiplerinin sorumluluk sahibi olması.	1	
Çevreci projeler desteklenmeli.	1	
Hijyene ilişkin ayrı bir personel tutulması gerekliliği	1	
Yetersiz ve bilgisiz personelin işe alınmaması.	1	
Farkındalık oluşturulabilecek programlar yazılmalı.	1	
Eğitime yeterli bütçe ayrılmalı	1	
Günlük ve düzenli temizlik olması	1	
Daha sağlıklı ve güvenilir, kaliteli ürünlerin kullanılması gerekliliği.	1	
Hijyen, temizlik kalitesini standart hale getirmek ve korunmasını sağlamak	1	
Hijyen kurallarına uyum sağlamak	1	
İşletme sahiplerinin bu konuda eğitilmesi.	1	
Temizlik ürünleri konusunda personeli desteklemek	1	
Personel ve işletme sahibinin kendi hijyenine önem vermesi.	1	
Üniversitelerin ilgili bölümleri ile işbirliği yapmak.	1	

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan beşinci sırada yer alan “Konaklama tesisi nitelikleriyle fiyatının uyumsuzluğu ” sorununa ilişkin olarak katılımcıların belirttikleri çözüm önerileri Tablo 44’de gösterilmiştir. Bununla ilgili olarak 24 kişi görüş bildirmiştir.

Konaklama tesisi nitelikleriyle fiyatının uyumsuzluğuna ilişkin sorunda 5 katılımcı ağır yaptırımların olmasının ve kontrol denetimlerin gerçekleşmesi gerekliliğini öneri olarak sunmuşlardır. 3 katılımcı ise standart konaklama fiyatlarının oluşturulmasının önemini vurgularken 3 katılımcı piyasaya uygun şekilde fiyatlandırma yapılmasının fiyat uyumsuzluğu önüne geçileceğini belirtmiştir. Özellikle işletme sa-

hiplerinin fırsatçılıktan kaçarak belirli dönemlere göre fiyatları güncellemesi gerektiğini savunan 3 katılımcıyı tasdikler nitelikte 2 katılımcı da fiyat kontrol mekanizmasının olmasını öneri olarak sunmuştur. Bunların yanı sıra turizmin yoğun olduğu dönemlerde fiyatlarda değişikliklerin olabileceği fikrini savunan 2 katılımcı ile tesislerin türlerine göre fiyatların belirlenebileceğini dile getiren 2 katılımcıda mevcuttur.

Kaliteli hizmetin uygun fiyat belirlenerek sorunun çözülmesinde etkili olacağı da 2 katılımcı tarafından düşünülmektedir. Diğer katılımcılar tarafından ifade edilen çözüm önerileri şu şekildedir; İşletme sahipleri ticari kaygıyı ikinci planda tutmalı, tavan ve taban fiyat tespitinin yapılması, fiyatların gözden geçirilmesi ve düşürülmesi, fiyatlar verilen hizmet ile uyumlu olmalıdır. Konforlu bir hizmet sunulmalı, yöneticiler tecrübeli olmalı, kişilerin marka düşüncesine sahip olması gerekliliği, arzı arttırmak, fiyat politikalarında devlet kontrolü olması gerekliliği, rekabet ortamının oluşması gerekliliği de diğer katılımcıların önerdiği çözüm önerileri arasında yer almaktadır.

Tablo 44. Katılımcıların “Konaklama tesisi nitelikleriyle fiyatının uyumsuzluğu”na ilişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Ağır yaptırımlar ve denetim	5	
Standart fiyatlar oluşturulmalı	3	
Piyasaya uygun fiyatlandırma yapılmalı	3	
Fırsatçılıktan kaçınılıp belirli dönemlere göre fiyatların güncellenmesi	3	
Fiyat kontrol mekanizması olmalıdır	2	
Yoğunluk dönemine göre değişen fiyatlar uygun bir seviyede tutulmalı	2	
Tesis türlerine uygun fiyat aralığı belirlenmelidir	2	
Kaliteli hizmet sunularak uygun fiyat belirlenmeli	1	
İşletme sahipleri ticari kaygıyı ikinci planda tutmalı.	1	
Tavan ve taban fiyat tespitinin yapılması	1	
Fiyatların gözden geçirilmesi ve düşürülmesi	1	
Fiyatlar verilen hizmet ile uyumlu	1	
Konforlu bir hizmet sunulması	1	
Yöneticilerin tecrübeli olması	1	
Kişilerin marka düşüncesine sahip olması gerekliliği	1	
Arzı arttırmak	1	
Fiyat politikalarında devlet kontrolü olması gerekliliği	1	
Rekabet ortamının oluşması gerekliliği	1	

8. ALTYAPI

Turizm paydaşlarının katılımıyla gerçekleştirilen çalıştayda Altyapı temasına yönelik belirtilen sorunlar belirlenmiştir. Altyapı temasının ele alındığı oturumda 26 katılımcı yer almıştır. Katılımcılarla altyapı ile ilgili sorunların ne olduğuna ilişkin yuvarlak masa toplantısı yapılmış. Görüşme sonrasında 10 adet altyapı sorunu üzerinde uzlaşmıştır. Belirlenen sorunların önem derecesine ilişkin görüşlerine başvurulmuştur. Belirtilen görüşler çerçevesinde katılımcıların çoğunluğun ifade ettiği sorunlar önem derecesine göre sıralanmış olup Tablo 45’te gösterilmektedir.

Tablo 45. Katılımcıların altyapı teması ile ilgili sorunlara ilişkin görüşleri

Problem alanı	n	Ortalama	Std. Sapma
Çarpık kentleşme	26	4,7308	,67
Mardin’deki elektrik kesintisinin fazla oluşu	26	4,6923	,55
Eski Mardin’deki su altyapısının yetersizliği	26	4,6154	,64
Sokaklarda aydınlatma yetersizliği	26	4,5385	,71
Kent merkezindeki kanalizasyonların yer yer açık olması	26	4,4615	,81
Mardin şehrinin topografyasına ve mimarisine uygun kanalizasyon sisteminin kurulmaması	26	4,4231	1,03
Otopark sorunu	26	4,3846	1,10
Sokak sağlıklılaştırma projelerinin yetersizliği	26	4,2692	,83
Şehirdeki yolların, kaldırımların vs. engelli dostu olmaması	26	4,1923	,98
Tabelaların eksik oluşu	26	4,1538	,88
Eski Mardin’de kaldırımların ve merdivenlerin standartların üzerinde yüksek olması	26	3,9615	1,04
Dar sokaklara uygun ulaşım araçlarının olmaması	26	3,8846	1,34

Yapılan sorun analizi sonucunda önem derecesine göre ilk 5 sorun için katılımcılardan çözüm önerileri yazılı olarak istenmiştir. Katılımcıların belirtmiş olduğu çözüm önerileri içerik analizine tabi tutulmuştur. İçerik analizi sonucunda katılımcılar tarafından her bir sorun için belirtilen çözüm önerileri sunulmuştur.

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan ilk sırada yer alan “Çarpık Kentleşme” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm önerileri Tablo 46’da gösterilmiştir. Katılımcıların vermiş oldukları önerilerden en çok “Eski Mardin’deki taş yapılar restore edilmeli/Betonarme binalar yıkılıp yeniden genel yapıya uygun olarak inşa edilmeli”

önerisi 27 defa dile getirilmiştir. Bu öneriyi 16 defa ile “Yerel yönetimlerin öncülüğünde denetleme organları kurularak Kentsel sit alanlarına izinsiz müdahalelerin önüne geçilmeli ve yeni binaların güvenlik ve kalite standartlarına uygun yapılabildiği denetlenmelidir.” takip etmektedir.

Tablo 46. Katılımcıların “Çarpık kentleşme”ye ilişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Eski Mardin'deki taş yapılar restore edilmeli/Betonarme binalar yıkılıp yeniden genel yapıya uygun olarak inşa edilmeli	24	
Yerel yönetimlerin öncülüğünde denetleme organları kurularak Kentsel sit alanlarına izinsiz müdahalelerin önüne geçilmeli ve yeni binaların güvenlik ve kalite standartlarına uygun yapılabildiği denetlenmelidir.	16	
Alanında uzman bir ekip oluşturularak imar planının revize edilmesi/iyileştirilmesi.	9	
Çarpık kentleşme ve sit alanlarıyla ilgili halkın bilinç düzeyini arttırıcı eğitimler Belediyeler tarafından düzenlenmeli.	5	
Hem Yukarı Mardin'de hem de Aşağı Mardin'de araçlar için otoparklar oluşturulmalı	3	
Çözüm yok.	2	
Binalar yapılırken yeşil alanda düşünülmesi.	2	
Yukarı Mardin'de araba girişleri belirli bir noktadan sonra kısıtlanmalı	1	
İmara aykırı yıkımlar durmalı	1	

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan ikinci sırada yer alan “Mardin’de elektrik kesintisinin fazla oluşu” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm önerileri Tablo 47’de gösterilmiştir. Bu sorun için katılımcılardan en çok sayıda gelen öneri “Planlı çalışmalar ile hem bina içi hem de dışardaki altyapı sistemleri iyileştirilebilir” önerisidir. Bu öneriyi “Kaçak kullanım denetimlerle engellenmelidir.” önerisi takip etmektedir.

Tablo 47. Katılımcıların “Mardin’deki elektrik kesintisinin fazla oluşu”na ilişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Planlı çalışmalar ile hem bina içi hem de dışardaki altyapı sistemleri iyileştirilebilir	16	
Kaçak kullanım denetimlerle engellenmelidir.	5	
Elektrik hatları yer altına alınmalı	4	
Düzenli aralıklarla bakımlar yapılmalı	3	
Mardin mimarisinin destekleyen elektrik çözümleri üretilebilir	2	
Yenilenebilir enerjiye geçiş teşvik edilebilir(Güneş panelleri vs.)	2	
Jeneratör sistemleri geliştirilebilir	2	
Yerel yönetimler daha fazla sorumluluk almalı	2	
Sebebi araştırılıp buna sebep olan neden doğrultusunda önlemler alınmalı	2	
Elektrik kullanımının yüksek olduğu aylar tespit edilip kullanımla ilgili vatandaş bilgilendirilmeli	1	
Verilen elektrik miktarının artırılması	1	
Elektrik sistemindeki aksaklıklar bu konuda yetkin insanlarla çalışılarak çözülebilir	1	
Çözüm yok	1	
Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı sorumluluğu üstlenmeli	1	
Büyük işletmeler ve fabrikalar kendi elektriklerini üretmeli	1	

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan üçüncü sırada yer alan “Eski Mardin’de su altyapısının yetersizliği” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm önerileri Tablo 48’de gösterilmiştir. Bu sorun için katılımcılardan en çok sayıda gelen öneri “Su kullanımını azaltıcı kampanyalar yapılmalı” önerisidir. Bu öneriyi “Belediyenin daha sağlam ve iyi bir altyapı sistemi yapması gerekiyor.” önerisi takip etmektedir.

Tablo 48. Katılımcıların “Eski Mardin’de su altyapısının yetersizliği”ne ilişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Su kullanımını azaltıcı kampanyalar yapılmalı	6	
Belediyenin daha sağlam ve iyi bir altyapı sistemi yapması gerekiyor	4	
Kuyu sisteminin düzenlenmesi	3	
Altyapı geliştirilebilir	2	
Eski Mardin’in fiziki yapısına uygun bir altyapı çalışması yürütülmeli	2	
Suyun ana hattını uzaklık	1	
Altyapı haritasının çıkarılarak sorunun analizinin yapılması ve bu konuda su kullanımını ile ilgili vatandaştan destek alınması	1	
Su ihtiyacının karşılanabilmesi için doğal kaynakların tesis vb. hale çevrilmesi.	1	
Sucu adı altında tekelleşen şahsi satışların olmaması	1	
Sokakları yenilenmeli	1	
Görev ve sorumluluk sahiplerinin disiplinli bir şekilde yönlendirilmesi	1	
Denetim ve kontrollerin sağlanması	1	
Su hadisesi Mardin’in kaderidir etrafı sularla çevrili olan bir şehrin susuz olması bürokrasi istediği takdirde çözülebilecek bir sorundur.	1	
Kentsel sitte depolama sistemi kurulabilir.	1	
STK’ları daha aktif hale getirerek (Mardin turizmine de katkı için) herkesin proje yapılabilir hale gelmesi gerekiyor(Sadık Hocanın kağıdı)	1	
Aşağıdan yukarıya boru hatları kurulması	1	
Eski Mardin’de altyapı yapılması demek eski yapılara zarar vermek demektir. O yüzden zor çözüm bulmak çok zor.	1	
Yeni su kaynaklarının bulunması	1	
Yeraltı sularında artma kullanılmalı	1	
Suyun kısım kısım değil de günlük ve temiz olarak dağıtımı yapılmalı	1	
Doğal su kaynaklarının korunması ve değerlendirilmesi	1	

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan ilk sırada yer alan “Sokaklarda aydınlatma yetersizliği” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm önerileri Tablo 49’da gösterilmiştir. Bu sorun için katılımcılardan en çok sayıda gelen öneri “Sokak doku-sunu ortaya çıkaracak aydınlatma projesi yapılmalıdır. Aydınlatma artırılarak.” önerisidir. Bu öneriyi “Tarihi yapıya uyumlu direkler kullanılmalıdır..” önerisi takip etmektedir.

Tablo 4G. Katılımcıların “Sokaklarda aydınlatma yetersizliği”ne ilişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Sokak dokusunu ortaya çıkaracak aydınlatma projesi yapılmalıdır. Aydınlatma artırılarak.	10	
Tarihi yapıya uyumlu direkler kullanılmalıdır.	2	
Yerel yönetimlerden destek alınabilir	2	
Tarihi dokuya uygun aydınlatmalar yapılarak dedaş tarafından kontrol edilmeli	2	
Belediyelerdeki bütçelerin yeniden gözden geçirilmesi	2	
Ara sokaklarda daha fazla aydınlatma yapılması	2	
Belediyenin sadece görünürde olan yerleri aydınlatma yapması	1	
Turistik destinasyonlara zarar vermemek kaydıyla aydınlatmaların yeterliliği/eksikliğine göre rapor edilip geliştirilmesi.	1	
Var olan aydınlatmaları korumak için vatandaşlarla işbirliği yapılabilir	1	
Güneş enerjili aydınlatma sistemi.	1	
Yukarı Mardin bölgesinde aydınlatmaların daha fazla olabilmesi gerekmektedir	1	
Esnafların işyeri önlerine ışıklandırma yapılır	1	
Akıllı direkler (yaya görünce yanan)	1	
Tarihi mekanların aydınlatma ve bakımları yapılmalı	1	
Yetersiz bölgeler Tespit edilip sorunlar önlenmeli.	1	
Sokak lambalarına jeneratör	1	

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan ilk sırada yer alan “Kent merkezindeki kanalizasyonların yer yer açık olması” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm önerileri Tablo 50’de gösterilmiştir. Bu sorun için katılımcılardan en çok sayıda gelen öneri “Belediyeler ve yerel yönetimler bu konu üzerine düşünerek kanalizasyon sistemlerinin denetimini sağlayabilir.” önerisidir. Bu öneriyi “Alt yapının yeniden yapılması, güçlendirilmeli” önerisi takip etmektedir.

Tablo 50. Katılımcıların “Kent merkezindeki kanalizasyonların yer yer açık olması”na ilişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Belediyeler ve yerel yönetimler bu konu üzerine düşünerek kanalizasyon sistemlerinin denetimini sağlayabilir.	11	
Alt yapının yeniden yapılanması, güçlendirilmeli	7	
Kanalizasyonların üstlerini kapatarak koku vesaire önleme.	2	
Şehrin dokusuna uygun olarak mazgallar yapıp kapatılmalı.	2	
Şehir dışı kanalizasyonların olması	1	
Bakım-onarım sıkılaştırılmalı.	1	
Görevlilere bildirim sağlanması.		
Daha önceki yıllarda Eski sistem kanalizasyon yüzyıllardır çalışmış.	1	
Son yapılan altyapı kalitesiz. Teknik ve Müteahhitlik hatası var.	1	
Bu budur bizim yani halkın tepkisiz kalmasından kaynaklanıyor.	1	

Altyapı teması ile ilgili olan sorunlar için katılımcıların kamu desteğini bir ihtiyaç olarak gördükleri her sorunda verdikleri cevaplarda ortaya çıkmaktadır.

G. YARDIMCI HİZMETLER

Turizm paydaşlarının katılımıyla gerçekleştirilen çalışmada Yardımcı hizmetler temasına yönelik belirtilen sorunlar belirlenmiştir. Katılımcılarla yardımcı hizmetler ile ilgili sorunların ne olduğuna ilişkin yuvarlak masa toplantısı yapılmış. Yardımcı hizmetler temasının ele alındığı oturumda 28 katılımcı yer almıştır. Belirlenen sorunların önem derecesine ilişkin görüşlerine başvurulmuştur. Belirtilen görüşler çerçevesinde katılımcıların çoğunluğun ifade ettiği sorunlar önem derecesine göre sıralanmış olup Tablo 51’de gösterilmektedir.

Tablo 51. Katılımcıların yardımcı hizmetler teması ile ilgili sorunlara ilişkin görüşleri

Problem alanı	n	Ortalama	Std. Sapma
Şehirde (havaalanı, otopark, şehir merkezi, eski Mardin) turist danışma bürosunun kurulu olmaması	28	4,3214	1,12
İş sağlığı ve güvenliğinin yetersiz olması	28	4,1071	1,00
Sanayideki esnafın turistlere karşı olumsuz davranışları	28	3,9286	1,15
Döviz bürosu eksikliği	28	3,7857	,96
İlk yardım eğitiminin işletme çalışanları tarafından alınmaması	28	3,7143	1,08

Yapılan sorun analizi sonucunda önem derecesine göre ilk 5 sorun için katılımcılardan çözüm önerileri yazılı olarak istenmiştir. Katılımcıların belirtmiş olduğu çözüm önerileri içerik analizine tabi tutulmuştur. İçerik analizi sonucunda katılımcılar tarafından belirtilen çözüm önerileri sunulmuştur.

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan ilk sırada yer alan “Şehirde (havaalanı, otogar, şehir merkezi, eski Mardin) turist danışma bürosunun kurulu olmaması” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm önerileri Tablo 52’de gösterilmiştir. Bu sorun için katılımcılardan en çok sayıda gelen öneri “Turistin yardım alabileceği ve bilgi edinebileceği turist danışma bürosu kurulmalıdır.” önerisidir. Bu öneriyi “Valilik veya belediye bu konuda adım atmalıdır.” önerisi takip etmektedir.

Tablo 52. Katılımcıların “Şehirde (havaalanı, otogar, şehir merkezi, eski Mardin) turist danışma bürosunun kurulu olmaması”na İlişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Turistin yardım alabileceği ve bilgi edinebileceği turist danışma bürosu kurulmalıdır.	4	
Valilik veya belediye bu konuda adım atmalı.	3	
Özel ve kamu enformasyon bürosu açılmalı	2	
Turizm polisi ve zabıtası olmalı	1	
Özellikle eski Mardin’de aktif dernekler olmalı.	1	
Danışma bürosu var fakat reklam ve tanıtımı yapılmıyor.	1	
Çalışan personelin yetersizliği mevcut	1	
Havalimanından başlayarak kurulabilir.	1	
Yerel yönetimler tarafından gezici Turizm ofisleri oluşturmak.	1	
Yeterli alan yok ve öncelikle bir alan oluşturulmalı.	1	

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan ilk sırada yer alan “İş sağlığı ve güvenliğinin yetersiz olması” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm önerileri Tablo 53’te gösterilmiştir. Bu sorun için katılımcılardan en çok sayıda gelen öneri “Özellikle işletmelerde iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili gerekli tedbirlerin alınması ve eğitimlerin verilmesi” önerisidir. Bu öneriyi “Yönetici ve yatırımcılar bilinçlendirilmeli ve sorumluluklarının farkına varmaları sağlanmalı.” önerisi takip etmektedir.

Tablo 53. Katılımcıların “İş sağlığı ve güvenliğinin yetersiz olması”na ilişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Özellikle işletmelerde iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili gerekli tedbirlerin alınması ve eğitimlerin verilmesi	9	
Yönetici ve yatırımcılar bilinçlendirilmeli ve sorumluluklarının farkına varmaları sağlanmalı	4	
Denetimlerin arttırılması gerekiyor.	2	
Güvenliğin arttırılması	1	
İş sağlığı ve güvenliği denetimleri acımasız olmalı.	1	
İş Güvenliği ve Sağlık uzmanlarının istihdamının arttırılması.	1	
Yetersiz çünkü çalışanlar devam etmiyorlar.	1	
Turizm ve kültür politikalarına eklemek.	1	
Gerekli ekipmanların verilmesi.	1	
Bu konuda üniversitelerin yaşam boyu eğitim merkezlerinden destek alınabilir.	1	

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan ilk sırada yer alan “Sanayideki esnaf- ların turistlere karşı olumsuz davranışları” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çö- züm önerileri Tablo 54’ te gösterilmiştir. Bu sorun için katılımcılardan en çok sayıda gelen öneri “Yerel halk ve esnaf eğitim ile bilinçlendirilmeye” önerisidir.

Tablo 54. Katılımcıların “Sanayideki esnafın turistlere karşı olumsuz davranışları”na ilişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Yerel halk ve esnaf eğitim ile bilinçlendirilmeye çalışılmalı	5	
Turistlerin esnaf tarafından kandırılmamasını önleyici kontrollerin yapılması	5	
Esnaflar Birliği’nin görev ve sorumluluğunu yerine getirmiş olması gerekmektedir.	2	
Olumsuz davranışları olduğunu düşünmüyorum ama fiyat standardı getirilmeli.	2	
Sanayi esnafı ile turistleri gezilerde buluşturma		
Sosyal anlamda iletişim konusunda çalışanları yönlendirmek gerekir.	1	
Bilinçli esnaflarla anlaşma yapılmalı.	1	
Esnafların turistlerle daha fazla bir araya getirilmesi.	1	

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan ilk sırada yer alan “Döviz bürosu ek- sikliği” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm önerileri Tablo 55’te gösterilmiş- tir. Bu sorun için katılımcılardan en çok sayıda gelen öneri “Yeterli düzeyde döviz büroları kurulmalı” önerisidir.

Tablo 55. Katılımcıların “Döviz bürosu eksikliği”ne ilişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Yeterli düzeyde döviz büroları kurulmalı	9	
Özellikle havaalanında böyle bir büro kurulmalı.	2	
Eski Mardin'deki umumi tuvalet eksikliği daha öncelikli bir sorundur	2	
Seyahat acentaları döviz bozmalı	1	
Kuyumcuların üzerine döviz bürosu yazılsın.	1	
Eski Mardin'de en az 4 noktada yapılmalı	1	
Yatırım'a teşvik yapılmalı	1	

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan ilk sırada yer alan “İlk yardım eğitimi- nin işletme çalışanları tarafından alınmaması” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm önerileri Tablo 56’da gösterilmiştir. Bu sorun için katılımcılardan en çok sa- yıda gelen öneri “Bütün personellere ilk yardım eğitimi verilmeli önerisidir.

Tablo 56. Katılımcıların “İlk yardım eğitiminin işletme çalışanları tarafından alınmaması”na ilişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Bütün personellere ilk yardım eğitimi verilmeli	6	
İş güvenliği ile iş sağlığı beraber yürütülmeli ve denetimler sıklaştırılmalı	3	
Sağlık İl Müdürlüğü'nün kurslar açıp otelleri bilgilendirmesi	2	
İlkyardım eğitimini ve hijyen eğitimi zorunlu tutmak	2	
Valilik veya belediyenin bu konuda adım atması	1	
Yöneticilerin iş güvenliği konusunda farkındalık yaratacak çalışmalar yapması	1	
İlkyardım eğitiminin işletmelerde belirlenmiş birkaç kişiye verilmesi	1	
İlkyardım Eğitim sertifikasının olması	1	
Şirketler üniversiteden bu konuda akademik destek almalıdır	1	
İşletme çalışanlarını üst düzeye taşımak ve bununla hükümlü çalışanlar yetiştirmek	1	

Yardımcı hizmetler teması ile ilgili olan sorunlar için katılımcıların bu alanda verile- cek eğitimler için kamu/özel sektör birlikteliğini bir ihtiyaç olarak gördükleri ortaya çıkmaktadır.

10. TANITIM

Turizm paydaşlarının katılımıyla gerçekleştirilen çalıştayda tanıtım temasına yönelik belirtilen sorunlar belirlenmiştir. Altyapı temasının ele alındığı oturumda 26 katılımcı yer almıştır. Katılımcılarla tanıtım ile ilgili sorunların ne olduğuna ilişkin yuvarlak masa toplantısı yapılmış. Görüşme sonrasında 28 adet altyapı sorunu üzerinde uzlaşmıştır. Belirlenen sorunların önem derecesine ilişkin görüşlerine başvurulmuştur. Belirtilen görüşler çerçevesinde katılımcıların çoğunluğun ifade ettiği sorunlar önem derecesine göre sıralanmış olup Tablo 57’de gösterilmektedir.

Tablo 57. Katılımcıların tanıtım teması ile ilgili sorunlara ilişkin görüşleri

Problem alanı	n	Ortalama	Std. Sapma
Farklı şehirlerde Mardin Günleri etkinliklerinin	26	4,7838	1,12
Dış (uluslararası) tanıtımın yapılmaması	26	4,7692	,43
Ulusal düzeyde tanıtımın yapılmaması	26	4,7308	,53
Sosyal medyanın aktif kullanılmaması	26	4,5769	,64
Hedef kitlenin belirlenmemiş olması	26	4,5385	,71
Mardin Mutfağının ön plana çıkarılmaması	26	4,5000	,71
Mardin’e ait ortak bir logonun var olmayışı	26	4,5000	,81
Mardin’in tanıtımının elektronik ortama (sosyal medya, web sayfası vs.) taşınmasındaki yetersizlikler	26	4,4615	,58
Tanıtım yapan kurumlar arası koordinasyon eksikliği	26	4,4231	,58
Tanıtıma yeterli bütçe ayrılmaması	26	4,4231	,90
El sanatlarının (telkâri, taş işçiliği vs.) ön plana çıkarılmaması	26	4,3846	,70
Profesyonel bir halkla ilişkiler ajansı ile çalışılmaması	26	4,3846	1,13
Festival ve fuarların olmaması	26	4,3846	,85
Diller ve dinler açısından dünyaya örnek olma niteliği taşıyan bu şehrin, bu özelliğiyle yeterince tanıtılmaması	26	4,3077	,97
Hedef kitleye uygun tanıtımın yapılmaması/hedef kitleye uygun ürün ve hizmetlerin ön plana çıkarılmaması	26	4,3077	,93
Tanıtımla ilgili bir aplikasyonun (karekod uygulaması vs.) olmaması	26	4,3077	,74
Tanıtımda bir birlik beraberliğin olmaması, ortak hususlara odaklanılmaması	26	4,2692	,78
Kırk Kuyu/Zinhar Yer Altı Su İsale Hattı/ Kasırların tanıtılmaması	26	4,2692	,78

Kiliselerin ve manastırların yeterince tanıtılmaması	26	4,2692	,78
Tanııtımda Mardin-Mezopotamya ilişkisinin kurulmaması	26	4,2308	1,07
Tarihi ile yaşayan şehrin tanııtımda ifade edilememesi	26	4,1923	1,06
Tanııtımla ilgili belgesel film eksikliği	26	4,1538	1,08
Doğal ve yerel ürünlerinin yeterince tanııtılmaması	26	4,1538	1,05
Mardin'in tanııtımında taşın ön plana çıkarılmaması	26	4,1154	,95
Tarihi yapılarda/ören yerlerinde farklı dillerde hazırlanmış tabela eksikliği	26	4,0769	,98
Mardin'in bir bütün olarak ele alınmaması	26	4,0769	1,20
Mardin Geleneksel Reyhani Oyununun tanııtılmaması	26	3,7308	1,28
Fuarlarda kiralanan standların küçüklüğü		3,5000	1,48

Yapılan sorun analizi sonucunda önem derecesine göre ilk 5 sorun için katılımcılardan çözüm önerileri yazılı olarak istenmiştir. Katılımcıların belirtmiş olduğu çözüm önerileri içerik analizine tabi tutulmuştur. İçerik analizi sonucunda katılımcılar tarafından belirtilen çözüm önerileri sunulmuştur.

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan ilk sırada yer alan “Farklı şehirlerde Mardin Günleri etkinliklerinin düzenlenmemesi” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm önerileri Tablo58’de gösterilmiştir. Bu sorun için katılımcılardan en çok sayıda gelen öneri “Mardin’e özgü yerel ürünlerin belirli tarihlerde tanııtımı için gerekli etkinlikler ve girişimler yapılmalı önerisidir.

Tablo 58. Katılımcıların “Farklı şehirlerde Mardin Günleri etkinliklerinin düzenlenmemesi”ne ilişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Mardin'e özgü yerel ürünlerin belirli tarihlerde tanıtımı için gerekli etkinlikler ve girişimler yapılmalı	5	
Valilik ve İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün daha aktif olması gerekli	3	
Tanıtımı yapabilecek sektördeki enformasyon ekibi oluşturulmalı talepler dile getirilmeli	2	
Mardin yemekleri büyükşehirlerde yapılarak tanıtılmalı	2	
Mardin Kültür ve Turizm haritası çıkarıldıktan sonra farklı kentlerindeki kültür ve sanat etkinliklerinin yer alması sağlanmalı	1	
Aidiyet duygusu ile yerel dinamikler harekete geçirilmeli	1	
Yeterliği bütçenin sağlanması gerekir	1	
Profesyonel ekiplerden destek alınmalı	1	
Üretken ve yeni akımları açık olmak gerekir	1	
Önce iç sorunlar hal olursa zaten dışarıdan Mardin günleri kendiliğinden oluşur.	1	
Profesyonel bir ekip oluşturulmalı.	1	
Fuarlar özellikle değerlendirilebilir.	1	
Kale turizme açılmalı	1	
Kış tarihleri için aktif etkinlikler olmalı	1	
Tanıtım broşürleri oluşturularak güncel bir şekilde bilgiler aktarılmalı	1	
Diyarbakır'ın her yıl Büyük şehirlerde yer alıyor Mardin günleri de olmalı	1	
Özellikle Büyük şehirlerde Mardin günleri etkinliklerinin yapılması (hem telkâri hem de gastronomi değerleri tanıtılmalı)	1	
Etkinlikleri genç potansiyelin yapması	1	

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan ilk sırada yer alan “Dış (uluslararası) tanıtımın yapılmaması” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm önerileri Tablo 59’da gösterilmiştir. Bu sorun için katılımcılardan en çok sayıda gelen öneri “Yabancı dilde web sitesi oluşturulmalı (uluslararası tanıtım için) ve sosyal medya araçları geliştirilmeli” önerisidir.

Tablo 5G. Katılımcıların “Dış(uluslararası) tanıtımın yapılmaması”na ilişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Yabancı dilde web sitesi oluşturulmalı (uluslararası tanıtım için)ve sosyal medya araçları geliştirilmeli	8	
Sosyal medyada reklamlar artırılmalı	6	
Yurtdışı fuar ve festivalleri katılmak	5	
Kent tanıtımına ayrılan bütçeyi uluslararası tanıtımlarda kullanmak	3	
Dış ülkelerde medya ve televizyonlarda tanıtım filmleri verilmeli	2	
Uluslararası acentalarla ortak çalışma alanı oluşturma ve iletişim kanalları haritası çıkarma	2	
Şehir demografi itibarı ile genç bu yüzden yenilikleri gençlere göre yapmak gerekir	2	
Belgeseller filmler yapılmalı	2	
İç tanıtım dışı yansır	1	
Üniversitelere anlamlı destekçi olmalıdır	1	
Uluslararası sanatçıların şehre getirilip sosyal medyada gündeme getirilmesi	1	

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan ilk sırada yer alan “Ulusal düzeyde tanıtım yapılmaması” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm önerileri Tablo 60’da gösterilmiştir. Bu sorun için katılımcılardan en çok sayıda gelen öneri “Kent elçileri belirleyerek ulusal tanıtım kanallarında yer almaları sağlanmalı” önerisidir.

Tablo 60. Katılımcıların “Ulusal düzeyde tanıtım yapılmaması”na İlişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Kent elçileri belirleyerek ulusal tanıtım kanallarında yer almaları sağlanmalı	6	
Her kültürün ve her şehrin dikkatini çekecek tanıtım için profesyonel yardım almalı	4	
Ulusal önemi ve potansiyelinin önemi için şehrin güvenliğini artırmaya yönelik çalışmalar yapılmalı	4	
Sosyal medya reklamları	3	
Türkiye genelinde fuarlarda aktif rol almalıyız.	2	
Yurtiçi ve yurtdışı kitlelerle iletişim kurulup tanıtım programlarını yapılması	2	
Ulusal düzeyde tanıtıma ihtiyaç yok	2	
Sivil toplum örgütlerini teşvik edecek çalışmalar yapılmalı	1	
Kongrelerde stadyumlarda tanıtımın yapılması	1	
Venedik şehrini uygun hazırlanmış projelere bakılabilir	1	
Şehrin turistik çekiciliklerine özgü fuarlar Düzenlemek	1	
Hizmet sektörü temsilcilerinin müşterilerini memnun bırakma düzeyini arttırmak.	1	
Ulusal festival ve etkinliklerin düzenlenmesi ve medyada yer alması. Ulusal sanatçıların şehre getirilip sosyal medyada gündeme getirilmesi	1	
Tanıtıcı projeler oluşturulmalı	1	

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan ilk sırada yer alan “Sosyal medyanın aktif kullanılmaması” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm önerileri Tablo 61’de gösterilmiştir. Bu sorun için katılımcılardan en çok sayıda gelen öneri “Sosyal medya hesaplarının oluşturulmalı, uzmanlarının desteklenmeli sosyal medya kullanımını destekleyecek çalışmalar yapılmalı” önerisidir.

Tablo 61. Katılımcıların “Sosyal medyanın aktif kullanılmaması”na İlişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Sosyal medya hesaplarının oluşturulmalı, uzmanlarının desteklenmeli sosyal medya kullanımını destekleyecek çalışmalar yapılmalı		
Gençler sosyal medya olanaklarından yararlanarak tanıtımları gerekli paydaşlara sunmalı	3	
Belediye ve Valilik tarafından yürütülen sosyal medya hesaplarının açılması		
İnfluencer’lardan faydalanılmalı.	2	
Bilinçli insanların reklamı uygun Üslup ve diksiyon ile yapması gerekir	1	
Bilgi akışı için eksiklikler tespit edilip gerekli çalışmalar yapılmalı	1	

Katılımcıların belirtmiş oldukları sorunlardan ilk sırada yer alan “Hedef kitlenin belirlenmemiş olması” sorununa ilişkin olarak belirttikleri çözüm önerileri 62’de gösterilmiştir. Bu sorun için katılımcılardan en çok sayıda gelen öneri “Tespitler yapıp hedef kitlenin geniş bir yelpazeye dağılması için kamu, özel sektör ve sivil toplum örgütleri ortak çalışmalı önerisidir.

Tablo 62. Katılımcıların “Hedef kitlenin belirlenmemiş olması”na ilişkin Çözüm Önerileri

Öneriler	n	%
Tespitler yapıp hedef kitlenin geniş bir yelpazeye dağılması için kamu, özel sektör ve sivil toplum örgütleri ortak çalışmalı	5	
Sosyal medyalarda Hedef kitleye uygun reklamlar yapıp çekici kılmak	4	
Genç nüfusun daha çok bilinçlendirerek diğer nüfuslara hitap edilmesi	3	
Yurtiçi yurtdışı turistlere yönelik çalışmalar yapılabilir	2	
Turizm kentinde kitle belirlenmesi olmaz.	1	

Tanıtım teması ile ilgili olan sorunlar için katılımcıların kamu desteğini kalan temalarda da olduğu gibi bir ihtiyaç olarak gördükleri verdikleri cevaplarda ortaya çıkmaktadır. Bunun yanında Tanıtımla ilgili sıkıntıların aşılabilmesi için profesyonel yardım alınması gerektiği katılımcıların ortak noktada buldukları öneridir. Bunlara ek olarak katılımcıların genelinde tanıtımla ilgili olarak gençlerin sosyal medya kanalıyla destinasyonun tanıtımında aktif rol almaları gerektiği yorumlarına yansımıştır.

GENEL DEĞERLENDİRME

Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakültesi ve DİKA tarafından ortaklaşa gerçekleştirilen çalışmaya katılan turizm paydaşlarının Mardin’de ulaşım, altyapı, konaklama olanakları, çekicilikler, imaj, örgütlenme, tesisler, tur paketleri, tanıtım ve yardımcı hizmetler konularında sorunların belirlenmesi ve bu sorunların çözüm yollarını bulmaya çalışmak amacıyla 27 Eylül 2019 tarihinde “Mardin Kültür ve Turizm Çalıştayı” düzenlenmiştir.

Mardin’in bir turizm destinasyon olarak kontrollü bir gelişim gösterebilmesi için destinasyonun iyi yönetilmesi ve pazarlanması gerekmektedir. Bu kapsamda öncelikle turizm destinasyonları için gerekli ön koşulların neler olması gerektiği üzerinde çalışılmıştır. Kentleri turizm destinasyonu olarak görülmesi ve gelişmesi için turistler açısından çekici olması, iyi bir imajının olması gerekmektedir. Bu iki unsur özellikle turistleri etkileyen destinasyona yönlendiren unsurların başında geldiği söylenebilir. Ancak sadece bunlar yeterli değildir, kente ulaşılabilir olması, kent içinde ulaşımın sağlanabilmesi de önemlidir. Bunların yanında turistlerin konaklama, yemek, alışveriş ihtiyaçlarını karşılayacak işletmelerin de bulunması gerekmektedir. Turistler için bu temel ihtiyaçların sağlanması yanında farklı etkinliklerin olması, yardımcı hizmetlerin bulunması da kenti daha anlamlı kılmaktadır.

Çalıştayda turizm paydaşlarının Mardin’de ulaşım, altyapı, konaklama olanakları, çekicilikler, imaj, örgütlenme, tesisler, tur paketleri, tanıtım ve yardımcı hizmetler konularında sorunların belirlenmesi ve bu sorunların çözüm yollarını bulmaya çalışılmıştır.

Mardin’de turizm sektörünün çekicilik ile ilgili sorunlarının başında “tarihi yapıların korunamaması” gelmektedir. “çevresel kirlilik”, “UNESCO Kültürel Miras Listesi’ne girilememiş olması”, “Bazı çekicilik unsurları hakkındaki bilgi yetersizliği” ve “Tarihi yapıların restorasyon eksikliği” çekicilik temasıyla ilgili diğer öncelikli problem alanları olarak belirlenmiştir. Bunların çözüm önerileri olarak da “Farkındalık artırma”, “Belediyenin temizlik kapasitesinin artırılması”, “Tanıtım yapılması”, “Aktif görev alacak bir birimin kurulması”, “Uzman personel çalıştırılması”, “Aslına uygun restorasyon” çözüm önerileri olarak sunulmuştur.

Turizm destinasyonun rekabet edilebilirliğini sağlayan en önemli unsurlardan birisi destinasyonun çekicilik bileşenleridir. Gelişmekte olan bir turizm destinasyonu olan Mardin’in çekicilik temasıyla ilgili ele alınan sorunların başında “tarihi yapıların korunamaması” gelmektedir. Paydaşların önerileri dikkate alındığında tarihi yapıların daha iyi korunmasının sağlanması için öncelikli olarak yerel halkta farkındalık yaratma ve bilinçlendirme çalışmaları yürütülmesi gerekmektedir. Tarihi yapıların

kayıt ve koruma altına alınması ayrıca kamu eliyle yapılara restorasyon teşviki sağlanması paydaşlarca önerilen çözümler arasında dikkat çekmektedir.

Çevresel kirlilik, Mardin’de çözülmesi gereken bir başka problem alanını teşkil etmektedir. Paydaşların ifadelerine göre çevresel kirliliği teşkil eden en önemli konu atıklar sorunudur. Atıkların daha verimli bir şekilde yönetilmesi için belediyenin ilgili birimin kapasitesini arttırma yoluna gidilmesi ayrıca geri dönüşüm uygulamaları yapılması paydaşların belirtmiş oldukları çözümlerden önemli olanlarıdır. Ayrıca tabula, betonarme yapılar gibi görüntü bütünlüğünü bozan uygulamalara cezai yaptırım uygulanarak önlenmesi gerektiği vurgulanmıştır.

Mardin UNESCO Dünya Kültür Mirası Aday Listesinde yer almaktadır. Paydaşlar arasında Mardin’in UNESCO Dünya kültür Mirası Listesine girememesinin çekicilik ile ilgili sorunlarından birisi olduğu görüşü hakimdir. Söz konusu listeye girmek için paydaşlar ağırlıklı olarak tanıtım yapılmasının ve bu konuda aktif rol alacak ve yönlendirecek bir yapının kurulması gerektiğini ifade etmişlerdir. Yoğun tanıtım yapılması ayrıca çekicilikle ilgili problem alanlarından bir diğeri olan bazı çekicilik unsurları hakkında bilgi yetersizliği ile ilgili paydaşların belirttiği en önemli çözüm önerileridir. Tanıtımların yapılması konusunda uzman personel istihdam edilmesi ayrıca turizme açılmamış tarihi yapıların varlığı da paydaşların görüşleri arasındadır.

Mardin’in turizm sorunlarından çekicilik temasıyla ilgili son olarak tarihi yapıların restorasyon eksikliği konusunda çözüm önerileri sunmaları için katılımcılar görüşlerine başvurulmuştur. Katılımcıların sunmuş oldukları çözüm önerilerine göre yapılan restorasyonların profesyoneller tarafından yapılması, restorasyon için kamu kurumlarınca bütçe ayrılması ve periyodik bakımların yapılması öncelikli konuların başında gelmektedir.

Mardin’de turizm sektörünün örgütlenme ile ilgili sorunlarının başında “Var olan örgütlerde profesyonel çalışanların eksikliği” gelmektedir. “Mardin turizmini yönlendirecek bir örgütün eksikliği” ve “Var olan örgütler arasında işbirliğinin eksikliği” örgütlenme temasıyla ilgili diğer öncelikli problem alanları olarak belirlenmiştir.

Örgütlenme bir turizm destinasyonun etkili yönetiminde önemli alanlardan birisi olarak karşımıza çıkmaktadır. Katılımcıların belirtmiş oldukları ifadelere göre Mardin’de turizm sektöründeki problemlerden bir diğeri ise örgütlenme ile ilgilidir. Mardin’deki örgütlenme konusundaki problem alanlarından önemlileri var olan örgütlerde yeterli uzman personelin olmaması, bu örgütler arasında işbirliği ve koordinasyon eksikliği, Mardin’de turizmi yönlendirecek bir yapının eksikliği ve yerel halkın bu süreçlerin dışında kalmasıdır.

Katılımcılar örgütlenme ile ilgili problemlerin aşılması için öncelikli olarak uzman personelin istihdam edildiği turizm ile ilgili süreçleri yönlendirecek bir çatı kurumun kurulması gerektiğini belirtmişlerdir. Çatı kurum önderliğinde paydaşların işbirliği ve koordinasyonunun sağlandığı düzenli toplantılar ayrıca yerel halkın entegrasyonunu sağlayacak bilinçlendirme etkinliklerinin gerçekleştirilmesi öncelikli çözüm yolları olarak karşımıza çıkmaktadır.

Tur paketleri temasıyla ilgili öncelikli problem alanlarının başında bölgedeki turist rehberliği eksikliği gelmektedir. Düzenlenen paket turlara yöresel yemeklerin dahil edilmemesi, farkı turist gruplarına yönelik paket turların eksikliği ve bölgede lisanssız olarak çalışan turist rehberlerinin varlığı diğer öncelikli problem alanlarından dır.

Katılımcılar söz konusu problemin rehberlik eğitim programlarının açılmasıyla çözülebileceği yönünde görüş bildirmişlerdir. Ayrıca mevcut rehberlik programlarına devam eden öğrencilerin de istihdam edilebileceği katılımcıların önerilerinden öne çıkan başka bir çözüm yöntemidir.

Bir turizm destinasyonuna yönelik düzenlenen tur paketlerinin yapısı ve içeriği destinasyonun önemli dinamikleri arasında yer almaktadır. Bölgede düzenlenen tur paketleriyle ilgili problemler alanların başında bölgedeki lisanslı turist rehberi eksikliği, bölgenin yemek kültürünün düzenlenen turlara entegre edilememesi, tur paketlerinin çeşitliliğinin yetersiz olması ve izinsiz çalışan rehber ve izinsiz tur düzenlemeleri gelmektedir.

Katılımcılar söz konusu problemlerin çözülebilmesi için öncelikli olarak bölgede rehber yetiştirilecek eğitim programlarının açılması, izinsiz çalışan rehberler ve izinsiz düzenlenen turlar için denetimlerin sıklaştırılması, bölge gastronomisinden faydalanmak için yerel yemek hizmeti sunan yiyecek içecek işletmelerinin turlara dahil edilmesi ve farklı turist gruplarına yönelik tur programlarının çeşitlendirilmesi gerektiğini dile getirmişlerdir.

Katılımcılarla gerçekleştirilen Çalıştay'da "İmaj" temasında "Şehrin Terörle Özdeşleştirilmesi", "Medyadaki Yanlış Yansımalar", "Şehrin Siyasi Gündemin Gölgesinde Kalması", "Yerel Ürünlerin İmaj Oluşturmada Kullanılmaması" ve "Televizyon Programları/Filmler/Diziler Yoluyla Oluşan Yanlış İmaj" şeklinde kategorize edilmiştir.

Katılımcıların söz konusu sorunsalın giderilmesine yönelik reklam/tanıtım/ımaj çalışmalarına önem verme, festival gibi özel etkinliklerin düzenlenmesi ve ilgili yetkililerin davet edilmesi ile kentin imajına zarar verebilecek dizi çekimlerinin önlenme-

sini çoğunlukla öneri olarak sunmuşlardır. Bunun yanı sıra, medya tarafından yapılan haberlerde kentin terör ile özdeşleştirilmesine engel olma, yerel basını güçlendirmek ve kentin daha çok tarih, kültür ve medeniyet bağlamında tanıtılması gerekliliği de katılımcılar tarafından sunulan diğer önerilerdir. Söz konusu öneriyi takiben sosyal medyayı tanıtım anlamında etkin bir şekilde kullanmak, barış ve huzur ortamının sağlanması, özel etkinliklerin (festival, konser vb.) düzenlenmesi, siyasetçilerin şehri sahip olduğu potansiyeli ön plana çıkaran tanıtım faaliyetlerinde bulunması gerekliliği de katılımcılar tarafından sunulan diğer öneriler arasında yer almaktadır.

Katılımcılarla gerçekleştirilen Çalıştay'da "Tesisler" teması altında "Yiyecek İçecek İşletmelerinde Kalifiye Personel Eksikliği", "Yiyecek İçecek İşletmelerinde Hijyen Eksikliği", "Personellerin Eğitim Eksikliği", "Yiyecek İçecek İşletmelerinde Servis Elemanı Eksikliği" ve "Servis Personelinin Menü Hakkındaki Bilgisizliği" şeklinde kategorize edilmiştir.

Alt sorunlara ilişkin öneriler göz önüne alındığında gerek çalışanların istihdam edilme sürecinde gerek mevcut çalışanların bağlı buldukları işletme tarafından eğitilmelerinin sıklıkla vurgulanan olgu olduğu dikkat çekmektedir. Benzer şekilde alanında uzman ve nitelikli çalışanların istihdam edilmesi gerekliliği de katılımcılar tarafından önerilen bir diğer husus olarak ön plana çıkmaktadır. Sonuç olarak var olan alt sorunların giderilmesi yönünde turizm işletmelerine önemli ölçüde görev ve sorumluluğun düştüğü söylenebilir.

Turizm paydaşlarının katılımıyla gerçekleştirilen çalıştayda ulaşım temasına yönelik olarak "Büyük şehirlerarası direkt uçuş seferlerinin azlığı", "Otopark sorunları", "Mardin'de yol, otopark, kaldırım olmaması", "Uçak biletlerinin pahalılığı" ve "Uçak seferlerinin azlığı" sorunları belirlenmiştir.

Ulaşım temasında, hava yolu şirketleri ile sağlanabilecek görüşmenin direkt uçuş seferlerindeki eksikliklerin giderilmesinde önemli bir çözüm önerisi olarak sunulmuştur. Çeşitli firmaların da direkt uçuş düzenlemek adına üstlerine düşen görevleri yerine getirmeleri, havalimanının merkezîleştirilerek turizm potansiyelini ve ihtiyacını diğer firmalara doğru aktararak sefer sayılarını arttırmaya yönelik çalışmaların gerçekleşmesi gerektiğini dile getiren katılımcılarda mevcuttur.

Mardin açısından önemli bir sorunun ortadan kalkması düşüncesi Diyarbakır kapı otopark projesinin uygulanması ile gerçekleşeceğini görüşü sunulmuştur. Ayrıca yürüyüş yollarının da artış göstermesi gerekliliğinin ortaya çıktığı aynı zamanda Eski Mardin'in yayalaştırılması ve orada katlı otopark yapımına başlanması gerektiği kişilerin otopark sorun için dile getirdiği çözümler arasındadır.

Turizm paydaşlarının katılımıyla gerçekleştirilen çalıştayda Konaklama temasına yönelik “Konaklama tesislerinde çalışacak kalifiye personel eksikliği”, “Konaklama tesislerindeki düşük hizmet kalitesi”, “Yetersiz yatak kapasitesi”, “Konaklama tesislerindeki temizlik problemi” ve “Konaklama tesisi nitelikleriyle fiyatının uyumsuzluğu” sorunları ön plandadır.

Kalifiye personelin eğitilmiş olması turizm otelcilik mezunlarının çalıştırılması ile ilişkilendirilmektedir. Personel okul dışında da eğitimin verilmesi ve bu eğitimin sürekliliğinin devam etmesi bu sorunun çözümünde önemli bir unsur olarak ifade edilmiştir. Üniversite mezunu bireylere öncelik tanınması, öğrencilerin staj döneminde İŞKUR destekli konaklama işletmelerinde istihdam sağlanması ve turizm sektörünün önemli sorunlarından biri olan mesai saatlerindeki belirsizlik de ortadan kalkmalı ve personelin motivasyonu düşürülmemelidir.

Hizmet kalitesinin artırılmasında istekli, eğitilmiş, kalifiye personelin işletmelerde çalıştırılması bir çözüm olabilmektedir. Ayrıca oryantasyon eğitimlerinin ve seminerler verilmesi gerekliliği üzerinde yoğunlaşmışlardır.

Konaklama temasında yatak kapasitesinin; yeni konaklama tesislerinin yapılması, bölgeye has yatırım ve teşviklerin olması gerektiğini ve turizm yatırımlarındaki teşviklerin artması ile bu sorunun çözüm önerileri olarak sunulmaktadır.

Konaklama temasında, tesislerin temizlik probleminin olduğu, bunun da kontrol ve denetimlerin yapılması, hizmet içi eğitimlerin verilmesi ve eğitilmiş personel yetiştirilmesinin önemine dikkat çekmiştir.

Turizm paydaşlarının katılımıyla gerçekleştirilen çalıştayda Altyapı temasına yönelik olarak “Çarpık kentleşme”, “Mardin’deki elektrik kesintisinin fazla oluşu”, “Eski Mardin’deki su altyapısının yetersizliği”, “Sokaklarda aydınlatma yetersizliği” ve “Kent merkezindeki kanalizasyonların yer yer açık olması” sorunları öncelikli olarak belirlenmiştir.

Altyapı temasında belirtilen sorunlara ilişkin Mardin’deki tarihi taş yapıların restore edilmesi ve betonarme binaların yıkılıp yeniden genel yapıya uygun olarak inşa edilmesi gerektiği belirtilmiştir. Mardin’de elektrik kesintilerinin fazla olması nedeniyle planlı çalışmalar ile hem bina içi hem de dışardaki altyapı sistemleri iyileştirilmesi gerektiği de vurgulanmıştır. Ayrıca su kesintilerini olması nedeniyle de mevcut su kullanımını azaltacak kampanyaların yapılması gerektiği ve belediyenin iyi bir alt yapı sistemini kurması gerektiği çözüm olarak sunulmaktadır. Mardin’de aydınlatma açısından sorun yaşandığı ve aydınlatma projeleri ile bu sorunun çözüme ka-

vuşturulması gerektiği belirtilmiştir. Altyapı teması ile ilgili olan sorunlar için katılımcıların kamu desteğini bir ihtiyaç olarak gördükleri her sorunda verdikleri cevaplarda ortaya çıkmaktadır.

Mardin’de yardımcı hizmetler teması altında “Şehirde (havaalanı, otogar, şehir merkezi, eski Mardin) turist danışma bürosunun kurulu olmaması”, “İş sağlığı ve güvenliğinin yetersiz olması”, “Sanayideki esnafın turistlere karşı olumsuz davranışları”, “Sanayideki esnafın turistlere karşı olumsuz davranışları” ve “Döviz bürosu eksikliği” sorunları belirtilmiştir.

Yardımcı hizmetler temasında yer alan sorunların çözümü için turistlerin yardım alabileceği ve bilgi edinebileceği turist danışma bürosu kurulması gerektiği, yerel yönetimlerin bu konuda önlem alması gerektiği ve turizm polisi ve zabıtalılarının olması gerektiği belirtilmiştir. Ayrıca işletmelerde iş sağlığı ve güvenliğinin yetersiz olması nedeniyle gerekli tedbirlerin alınması ve eğitimlerin verilmesi, yönetici ve yatırımcıların bilinçlendirilmesi ve sorumluluklarının farkına varmalarının sağlanması belirtilmiştir.

Mardin’de yerel halkın ve esnafın bilinçlendirilmesi ile turistlerin karşılaştıkları olumsuz tavırların çözümü sağlanabilmektedir. Bir diğer yardımcı hizmetler sorunu olarak belirtilen döviz bürolarının yetersizliği sorunu da özellikle turistlerin yoğun bulunduğu alanlarda döviz bürolarının kurulmasını teşvik ederek çözülebileceği belirtilmiştir.

Çalışanların ilk yardım konusunda yetersizliği de bir sorun olarak belirtilmiş ve eğitimlerin verilerek bu sorunun çözülebileceği ifade edilmektedir. Yardımcı hizmetler teması ile ilgili olan sorunlar için katılımcıların bu alanda verilecek eğitimler için kamu/özel sektör birlikteliğini bir ihtiyaç olarak gördükleri ortaya çıkmaktadır.

Tanıtım temasında “Farklı şehirlerde Mardin Günleri etkinliklerinin düzenlenmesi”, “Dış (uluslararası) tanıtımın yapılmaması”, “Ulusal düzeyde tanıtımın yapılmaması”, “Sosyal medyanın aktif kullanılmaması” ve “Hedef kitlenin belirlenmemiş olması” sorunları belirtilmiştir.

Tanıtım sorunlarının çözümüne yönelik olarak, Mardin’e özgü yerel ürünlerin belirli tarihlerde tanıtımı için gerekli etkinlikler ve girişimler yapılması gerektiği; Valilik ve İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü’nün daha aktif olması gerektiği belirtilmiştir.

Uluslararası alanda tanıtıma daha fazla önem verilmesi gerektiği belirtilmiştir. Bu kapsamda yabancı dilde web sitesi oluşturulmalı (uluslararası tanıtım için) ve sos-

yal medya araçları geliştirilmesi gerektiği; yurtdışı fuar ve festivallere katılımın sağlanması; kent tanıtımına ayrılan bütçeyi uluslararası tanıtımlarda kullanmanın gerektiği ifade edilmiştir.

Ulusal alanda ise kent elçilerinin belirleyerek ulusal tanıtım kanallarında yer almaları sağlanması gerektiği; her kültürün ve her şehrin dikkatini çekecek tanıtım için profesyonel yardım alınmasının gerektiği belirtilmiştir.

Tanıtım açısından sosyal medya hesaplarının oluşturulması gerektiği ve sosyal medya uzmanları ile sosyal medya kullanımını destekleyecek çalışmalar yapılması gerektiği ifade edilmiştir. Ayrıca tanıtımların daha profesyonel olması ve tanıtımların başarılı olmasını kolaylaştırmak amacıyla hedef kitlenin geniş bir yelpazeye dağılması için kamu, özel sektör ve sivil toplum örgütlerinin ortak çalışması gerektiği belirtilmiştir.

Mardin turizminin daha iyi bir düzeyde olabilmesi açısından turizm ile ilgili sorunların ve çözüm önerilerinin belirlenmeye çalışıldığı Çalıştay önem arz etmektedir. Çünkü bir destinasyonun gelişmesini sağlamak için öncelikle katılımcı bir yaklaşım ile gelişimi engelleyen unsurların ortaya konulması gerekmektedir. Bu kapsamda kentin sorunlarının belirlenmesi çözümünü kolaylaştıracaktır. Sorunların turizm paydaşlarından oluşan katılımcılar açısından önem sıralarının da ortaya konması öncelikli olarak hangi sorunlara çözüm bulunması gerektiği konusunda da turizm alanında karar alıcılara ve uygulayıcılara yol göstermektedir.

Çalıştay sonucunda belirlenen öncelikli sorunlar ve bunların çözümlerinin turizm ile ilgilenen tüm kamu kurum ve kuruluşlarının, özel sektörde yer alan tüm işletmelerin, yerel halkın kısaca turizmin gelişimini etkileyecek tüm paydaşlar tarafından dikkate alınması ve üstlerine düşen görev ve sorumlulukları yerine getirmesi açısından dikkate alınması gerektiği görülmektedir.

KATILIMCI LİSTESİ

27 Eylül 2016 “UNESCO ve Mardin İstişare Toplantısı” ve sonrasında yapılan
“Mardin Kültür ve Turizm Çalıştayı” Katılımcı Listesi

Sn. Bahattin ÇELİK	Mardin Vali Yardımcısı
Sn. Hacı Hasan GÖKPINAR	Artuklu Kaymakamı
Sn. Tekin DÜNDAR	Midyat Kaymakamı
Sn. Mehmet BALIKÇILAR	Nusaybin Kaymakamı
Sn. Hamza TÜRKMEN	Ömerli Kaymakamı
Sn. Bayram TÜRKER	Savur Kaymakamı
Sn. Abdulkadir TUTAŞI	Artuklu Belediye Başkanı
Sn. Şehmus İLERİ	Midyat Belediye Başkanı
Sn. Hüsamettin ALTINDAÇ	Ömerli Belediye Başkan
Sn. Prof. Dr. Vahap ÖZPOLAT	Mardin Artuklu Üniversitesi Rektör Yardımcısı
Sn. Kenan ÖZÇELİK	Mardin Ticaret ve Sanayi Odası Başkan Y.
Sn. M. Suphi ÖZER	GAP Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı - Koordinatör
Sn. Alaaddin AYDIN	Mardin Kültür ve Turizm İl Müdürü
Sn. Hadi ÇOMAKTEKİN	Mardin Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürü
Sn. Mehmet Emin ERGEL	Mardin Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdür Y.
Sn. Mesut AÇRAKÇE	Mardin Çevre ve Şehircilik İl Müdürü
Sn. Orhan AKYOL	Mardin İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü Planlama ve Zarar Azaltma Şube Müdürü
Sn. Cemil ÇELİK	Mardin İl Göç İdaresi Müdürü
Sn. Murat KAMAL	Mardin İl Planlama ve Koordinasyon Müdürü
Sn. İsa TUNÇ	Mardin Esnaf ve Sanatkarlar Odaları Birliği Başkanı
Sn. Önder DUYNAN	Mardin Mimarlar Odası Başkanı
Sn. Özgür Azad GÜRGÖR	Mardin Turizm ve Otelciler Derneği (MARTOD) Başkanı
Sn. Sevin BALGÜN	Mardin Kültür Turizm ve Tanıtım Derneği Başkanı/ Erdoba Elegance Hotel
Sn. Berna YAÇCI	Kadın Emeliğini Değerlendirme Vakfı Mardin Şubesi Temsilcisi
Sn. Yılmaz HIÇBEZMEZ	Mardin Süryani Kadim Deyrulzafaran Manastırını ve Kiliseleri Vakfı Başkan V.
Sn. İbrahim BİLEM	TÜRSAB Mardin Temsilcisi
Sn. Aysel TUMBA	Sosyal Girişimci (Turizm)
Sn. Çiğdem KAYA	Girişimci (Turizm)
Sn. Mehmet UNCU	Şanlıurfa Turizmi Geliştirme A.Ş. Genel Müdürü

**27 Eylül 2016 “UNESCO ve Mardin İstişare Toplantısı” ve sonrasında yapılan
“Mardin Kültür ve Turizm Çalıştayı” Katılımcı Listesi (devamı)**

Sn. Müslüm ÇOBAN	Şanlıurfa Bölgesel Rehberler Odası Başkanı
Sn. Selim BODUR	Artuklu Belediyesi İmar ve Şehircilik Müdürü
Sn. Abdurrahman ORUÇ	Nusaybin Belediyesi Teknik Personel
Sn. Prof. Dr. Abdülcelil ÇAKICI	Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bölümü Öğretim Üyesi
Sn. Doç. Dr. Evindar YEŞİLBAŞ	Mardin Artuklu Üniversitesi Sanat Tarihi Bölümü Öğretim Üyesi
Sn. Doç. Dr. Lokman TOPRAK	Mardin Artuklu Üniversitesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü Öğretim Üyesi
Sn. Doç. Dr. Serhat HARMAN	Mardin Artuklu Üniversitesi Rehberlik Bölümü Öğretim Üyesi
Sn. Dr. Semra GÜRBÜZ	Mardin Artuklu Üniversitesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü Öğretim Üyesi
Sn. Dr. Gülseren ÖZALTAŞ SERÇEK	Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bölümü Öğretim Üyesi
Sn. Dr. Ahmet YARIŞ	Mardin Artuklu Üniversitesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü Öğretim Üyesi
Sn. A. Samed ÇİÇEKLİ	Türkiye İş Kurumu Mardin İl Müdürlüğü
Sn. Mehmet DENİZ	Mardin Müzesi Müdür V.
Sn. Deniz BEŞENK	Mardin Kadın Eğitim ve İstihdamı Destekleme Derneği (MAKİDER)
Sn. Rifat DİREKÇİ	Midyat Esnaf ve Sanatkarlar Odası Başkanı
Sn. Selahattin BİLİNER	Mardin Sevdalısı
Sn. Günel ENSARİ	Mardius Hotel
Sn. Hızır AKBEY	Mardius Hotel
Sn. Abdulkadir DEMİR	AZD House
Sn. Ümran YENİAY	Tatlıdede Butik Otel
Sn. Hasan BOZDEMİR	Merdin Oteli
Sn. Engin GÜNDÜZ	Samaha Tur
Sn. Dr. Öğr. Üyesi Betül KODAŞ	Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bölümü Öğretim Üyesi
Sn. Dr. Öğr. Üyesi Davut KODAŞ	Mardin Artuklu Üniversitesi Rehberlik Bölümü Öğretim Üyesi
Sn. Öğr. Gör. Gözde Nur COŞKUN	Mardin Artuklu Üniversitesi Mardin MYO
Öğr. Gör. İrem BOZKURT	Mardin Artuklu Üniversitesi Mardin MYO
Sn. Arş. Gör. İpek İtir CAN	Mardin Artuklu Üniversitesi Rehberlik Bölümü
Sn. Dilek GİRGİN	PR Aktif

**27 Eylül 2016 “UNESCO ve Mardin İstişare Toplantısı” ve sonrasında yapılan
“Mardin Kültür ve Turizm Çalıştayı” Katılımcı Listesi (devamı)**

Sn. Leyla GÜN	ÇATOM
Sn. Merve DURAK	Mardin Ticaret ve Sanayi Odası
Sn. Semir BİLEN	Mardin Aşçılar ve Pastacılar Derneği Başkanı
Sn. Mehmet ÇELEBİ	Yay Grand Otel
Sn. Şahap YILMAZ	Restoran İşletmecisi
Sn. Ahmet AŞAR	Restoran İşletmecisi

**26 Kasım 2016 “Mardin Kültür ve Turizm Çalıştayı” Çözüm Oturumu Katılımcı
Listesi**

Sn. Sevin BALGÜN	Mardin Kültür Turizm ve Tanıtım Derneği Başkanı/ Erdoba Elegance Hotel
Sn. Merve DURAK	Mardin Ticaret ve Sanayi Odası
Sn. Burak DURAK	Mardin Ticaret ve Sanayi Odası
Sn. Berrin ÇELİK	Nazende Restoran
Sn. A. Aziz DEMİR	AZD House Otel
Sn. Fırat ŞAHİN	Sakıp Sabancı Kent Müzesi
Sn. Ferit UÇAN	Erdoba Elegance Hotel
Sn. Hacı Tayyip TEMELLİ	AZD House Otel
Sn. Semir BİLEN	Mardin Aşçılar ve Pastacılar Derneği Başkanı
Sn. Muzaffer DEMİR	Mardin İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü
Sn. Selahattin BİLİRER	Mardin Sevdalısı
Sn. Sadık ÖFLAS	Mardin Artuklu Üniversitesi Şahtana Konağı
Sn. Doç. Dr. Lokman TOPRAK	Mardin Artuklu Üniversitesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü Öğretim Üyesi
Sn. Doç. Dr. Serhat HARMAN	Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Rehberliği Bölümü Öğretim Üyesi/ Şanlıurfa Rehberler Odası
Sn. Dr. Öğr. Üyesi Semra GÜRBÜZ	Mardin Artuklu Üniversitesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü Öğretim Üyesi
Sn. Dr. Öğr. Üyesi Gülseren ÖZALTAŞ SERÇEK	Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bölümü Öğretim Üyesi
Sn. Dr. Öğr. Üyesi Kadir ÇAKAR	Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bölümü Öğretim Üyesi
Sn. Dr. Ahmet YARIŞ	Mardin Artuklu Üniversitesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü Öğretim Üyesi
Sn. Hızır AKBEY	Mardius Hotel
Sn. Arş. Gör. İpek İtr CAN	Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Rehberliği Bölümü

26 Kasım 2016 “Mardin Kùltür ve Turizm alıştayı” özüm Oturumu Katılımcı Listesi (devamı)

Sn. Semir BİLEN	Mardin Aşçılar ve Pastacılar Derneği Başkanı
Sn. Pelşin SADEBAL	Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakùltesi öğrencisi
Sn. Songùl DİNÇ	Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakùltesi öğrencisi
Sn. Dilgeş şAHİN	Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakùltesi öğrencisi
Sn. Hürriyet ARAS	Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakùltesi öğrencisi
Sn. Gazal DAş	Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakùltesi öğrencisi
Sn. Eylem BUÇCU	Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakùltesi öğrencisi
Sn. Dilber AKBEY	Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakùltesi öğrencisi

BÖLÜM II

KÜLTÜR VE İNANÇ EKSENİNDE TURİZM VE MARDİN ÇALIŞTAYI, 2024

HİZMET KALİTESİ OTURUMU

Oturum Başkanı : Doç. Dr. Kadir ÇAKAR
Raportör : Arş. Gör. Günevi GÜZEL
Oturum Tarihi : 17.04.2024

KATILIMCI LİSTESİ

Ad- Soyad	Kurum- İşletme	Ad- Soyad	Kurum- İşletme
Aslan PAŞAOĞLU	MARTİD	İbrahim Bey	Bağdadi Restoran
Hızır AKBEY	Mardius Otel	Adnan Bey	Elegance Restoran
Erdinç ÇELEBİOĞULLARI	Dobo/Lolee Restoran	Nurettin ÇEKE	Ulubey Konağı
Ziver YÜKSEL	İl Tarım ve Orman Müdürlüğü	Doç. Dr. Kadir ÇAKAR	MAÜ Turizm Fakültesi
Semir BİLEN	Bilen Hotel	Arş. Gör. Günevi GÜZEL	MAÜ Turizm Fakültesi

- **Sorunlar**
- **Çözüm Önerileri**

MEVCUT DURUM

- Kalifiye eleman bulma güçlüğü yaşanmaktadır.
- İşletmeler yetişmiş işgücünü elde tutmakta zorlanmaktadır.
- İşletme çalışanları sürekli iş değiştirmek istemekte.
- Turizm çalışanların turizm bilinçleri ve eğitim seviyeleri düşük
- Yerel halkın turizm bilinci yeterli değil.
- Kamu kurumları hizmet içi eğitim vermiyor.
- Haksız rekabete sebep olan online konaklama uygulama platformlarına yönelik kira denetimi yok.
- Fiyatlar vergi ödemeyen işletmelerde çok düşük

- Bu rekabeti öldürüyor.
- İşletmelerin Belgeleri denetlenmiyor.
- Yukarı Mardin’de park yeri sorunu var.
- Toplu taşıma araçları kurlsız hareket ediyor.
- Kolluk kuvvetlerinin müdahaleleri etkisiz.
- Turizm işletmelerinde genel bir hijyen sorunu var.
- Otopark sorunu var.
- Çöpler zamanında toplanmıyor.
- Ara sokaklar yeterince aydınlatılmıyor.
- Sokak lambaları nizami değil.
- Su hala kuyulardan temin ediliyor.
- Kasaplar çarşısı çok pis. Görüntü hoş değil.
- Yukarı Mardin’de ses kirliliği var.

SORUNLAR

- Kalifiye İşgücü başka şehirlere ve işletmelere transfer oluyor. İşletmeler bu kişileri ellerinde tutmakta zorlanıyor.
- Üniversite öğrencileri stajlarını bu şehirde yapmak istemiyor.
- İşletmeler bilgi birikimlerini aktaracak, kurum kültürü oluşturacak şansı yakalayamıyor.
- Personel Devir Hızı yüksek.
- Hizmet İçi Eğitimler artırılmalı.
- Yerel Halkın Turizm Bilincinin eksikliği en büyük problem.
- Eğitim Kurumlarıyla Koordinasyon Eksikliği
- Kamu kurumları haksız rekabete sebep olan internet uygulamalarından rezervasyon yapılan ruhsatsız işletmeleri denetlemiyor.
- Tüm sektördeki işletmelerin kamu kurumları tarafından verilen belgelerinde ciddi eksiklikler var ya da hiç belgeleri yok.
- Bu haksız rekabete yol açıyor.
- Fiyatlar denetlenmiyor. Bu da haksız rekabete yol açıyor.
- Otopark kapasitesi yeni yapılan otoparka rağmen yetersiz.
- Devletin Kontrol/denetim mekanizmaları yeterince işlemiyor.

- Çöpler zamanında toplanmıyor.
- Turistler yerel halkın yakınında kendilerini yeterince güvende hissetmiyor.
- Binaların üzerindeki klima motorları, tabelalar ve farklı dillerdeki mimari anlayış görüntü kirliliği oluşturuyor.
- Sıra gecesi yapan işletmeler gece müziğın sesini fazla açıyor. Desibel denetlemesi yapılmıyor.
- Yapılan denetlemelerde aksaklıklar göz ardı ediliyor.
- Su, elektrik, kanalizasyon altyapısında eksiklikler var.
- Denetimler usulüne uygun yapılmıyor.

ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

- Üniversite stajyerleri yetiştirirken işletmelere destek olmalı.
- İşkur tarafından işletmelerin personel ihtiyacını giderecek programlar geliştirilmeli.
- Turizm eğitimi sunan kurumlar turizm hizmeti veren işletmelerle koordineli bir şekilde çalışmalı.
- Ruhsatlandırma süreci etkinleştirilmeli.
- İlave turizm etkinlik alanlarının çoğaltılması gerekiyor.
- Turizmin 12 aya yayılması için alternatif turizm çeşitlerini destekleyecek etkinlikler sezon dışında zamanlara yayılmalı.
- Tedarikçiler ve tüm turizm işletmeleri sürekli ve düzenli olarak fiyat denetimine tabii tutulmalı.
- Yeni otoparkların acilen faaliyete geçmesi gerekmekte.
- Büyük kapasiteli otoparklar yerine küçük ama sık bir otopark ağı oluşturulmalı.
- Denetimler düzenli yapılmalı
- Mevcut kanunlar işletilmeli
- Çöpler düzenli olarak toplanmalı
- Çöp kovaları/konteynerleri getirilmeli.
- Sokak lambalarının yaygınlaştırılmalı
- Elektronik gürültü denetleme sistemlerinin zorunlu olarak her işletmeye koyulması gerekmekte.

KÜLTÜREL VARLIKLARI KORUMA VE KULLANMA YÖNETİMİ OTURUMU

Oturum Başkanı : Dr. Öğr. Üyesi Şehmus AYKOL

Raportör : Arş. Gör. Abidin Can AKTAŞ

Oturum Tarihi : 17.04.2024

Ad Soyad	Kurum/İşletme	Ad Soyad	Kurum/İşletme
Murat ÇAÇLAYAN	M.A.Ü. Mimarlık Fakültesi	Fırat ULAŞ	KUDEB
Hasan MENTEŞE	Mardin Müzesi	Özgür GÖZÜOÇLU	Mardin Tarihi Evlerini Koruma Derneği
Hatice Kübra UYGUR	M.A.Ü. Edebiyat Fakültesi	Mustafa TOPALAN	Kültür Varlıklarını Koruma Müd.
Fırat ŞAHİN	Sabancı Müzesi	İdris AKGÜL	Mardin Müzesi
İbrahim YÜKSEL	Mardin Medreselerini Koruma ve Yaşatma Derneği	Mehmet Salim PARLAKOÇLU	Mardin Medreselerini Koruma ve Yaşatma Derneği
Halis TUNCEL	DİKA		

MEVCUT DURUM

- Mardin'deki Kültürel Varlıkların restorasyonlarının son yıllarda sınırlı kalması,
- Dara ve Deyrulzafaran gibi noktalardan ziyade farklı ve önemli antik kentler için çalışmalar devam ediyor.
- Lobi faaliyetleri yetersiz, STK'lar zayıf.
- Kültürel miras alanları KUDEB, Müze, Üniversite ve İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü tarafından önemsenmektedir.
- DİKA ve GAP projelere destek sağlamaktadır. Bu sayede birçok çarşı restore edilmiştir. Midyat'taki çarşı bu sayede restore edilmiştir.
- Boncuklu Tarla ve Eski Mardin 1. Cadde altı, Hemin Harabeleri, Antik Taş Ocakları'nın fizibilite raporları hazır.
- Uygulamaya koyulamayan projeler mevcut.
- Alan Yönetim Planı şehre kazandırıldı.
- Dereiçi (Kıllıt) Köyüne yönelik projeler mevcut.

- Savur'daki eski dönem çamaşırhaneleri, eski değirmenler ayağa kaldırılmaktadır.
- Gurs Vadisi için fizibilite çalışması yapıldı.
- Derik Rabat Kalesi, Kalderalar tescillendi jeopark çalışmaları yapılmaktadır.
- Büyük Boğaziye Höyüğü Kayıp Başkent kazı çalışmaları başlamak üzeredir.
- Derik ve Mazıdağı'nda Dara büyüklüğünde çeşitli antik kentler mevcuttur.
- Mazıdağı'nın ve Derik'in turizmden aldığı pay sifıra yakın olarak değerlendirilmektedir.
- İzzet Paşa Karakolunun projesi müzeye sunulmuştur.
- Dara içerisinde çocuklar için etkinlik alanı planlaması yapılmaktadır.
- Tahtasani (Berzas) Kalesi projesi yapılmaktadır.
- Sıra Gecesi tabiriyle Mardin kültürüyle bağdaşmayan gecelerin satışı yapılmaktadır.
- Mardin ve çevresinde iyi ve lezzetli yemekler yapılmıyor. Sunumlar ve hizmet kalitesi çok düşük seviyede.
- Mardin'de 62 tane medrese bulunmaktadır. Bunun 37 tanesi gün yüzüne çıkarılmıştır. Sahabe kabirleri de bulunmaktadır.
- 6 Medrese şahıs mülkiyetindedir.
- Kızıltepe'de Harzem Medresesi mevcuttur. Sahibi medreseyi vermek istemektedir fakat vakıflar kabul etmemektedir.
- Mardin'de ziyaretçilerin ortalama kalış süresi 1.6 gün olarak bilinmektedir.
- Savur yeni destinasyonlar arasında ön plana çıkmaktadır.
- Alternatif gezi rotalarında Çelbira Kalesi bulunmaktadır.
- Eski Mardin'de 41 adet çarşı bulunmaktadır.
- Kiraz Festivali yapılmıştır.
- Sivil mimari örneklerinin birçoğu unutulmaya yüz tutmuş ve metruk durumdadır.
- Midyat'taki restorasyonların çoğu iyi bir şekilde belediyenin katkılarıyla çalışmalar devam etmektedir.
- Mardin Alan Yönetim Planı yapılmıştır.
- Mardin Büyükşehir Belediyesi'nin Sosyal Tesisleri bulunmamaktadır.

SORUNLAR

- Restorasyonlar için yeterli bütçe ayrılmamaktadır.
- STK ve Lobiler Mardin kenti için destekte bulunmamaktadır.
- Kamu kurum ve kuruluşların destekleri yetersiz kalmaktadır.
- Mardin ve çevresindeki pek çok kazılar yürütülememektedir.
- Alan yönetimiyle ilgili ofis oluşturulamamıştır.
- Koruma kurulunun binası yetersiz görülmektedir.
- Stratejik planlarda kültürel miras unsurları göz ardı edilmektedir.
- 1. Cadde ve Midyat trafiği ve yoğunluğuyla başlı başına bir sorun olarak görülmektedir.
- Mardin genelinde tesis sorunu mevcuttur.
- Mardin'in yerlileri (başta iş insanları ve dernekler olmak üzere) Mardin'e sahip çıkmamaktadır.
- Çoğu Mardinli şehrin medeniyetlerinden bir haber yaşamaktadır.
- Şehir planlaması yapılamamaktadır.
- Sıra Gecesi tabiri Mardin kültürüyle bağdaşmamaktadır. Esas ismi "Leyli"dir ve sıra gecesinden farklı pratikleri vardır.
- Farklı ülkelerden ve şehirlerden gelen misafirler Mardin'i deneyimleyememektedir (otantikliğin kaybolması, fiziki kapasite yetersizliği, yerel toplum ve esnafın dil becerilerinin yetersizliği, yabancı dil destekli yönlendirme ve bilgilendirmelerin yetersizliği...).
- Tarihi konaklar yıpratılmış vaziyettedir.
- Masal festivalleri korunamamaktadır.
- Dünyanın en ünlü uçurtmacısına sahip olmamıza rağmen iyi bir uçurtma festivali düzenlenememektedir.
- Mardin yemek kültürü iyi bir şekilde sunulamamaktadır.
- Kültürel varlıkların gün yüzüne çıkarılması konusunda bürokrasi engel teşkil etmektedir.
- Mardin Kalesi'nin statüsü henüz çözülememiştir.
- Mardin kültürüne ait yemekleri yapacak ve masalları anlatacak kişilere ihtiyaç duyulmaktadır.

- Kiraz Festivali kadınların ürettiği herhangi bir şey olmadan, kiraz yenilmeden ve yöreye özgü etkinlikler yapılmadan tamamlanmıştır. ,
- Hediyelik eşyaların çoğunun Çin'den ithal edilmesi ve çok fazla imitasyon ürünlerin pazarda satılmaya çalışılması.
- Sivil mimari dahil kültürel varlıkların ayağa kaldırılmasında çalışacak ekip ve insan kalitesi Mardin'de bulunmamaktadır.
- Eski Mardin'deki sivil mimari örneklerinin birçoğu yasaya uygun şekilde yapılmamış olan cafe, restoran ve butik otellere çevrilmiştir.
- Eski Mardin'de restorasyon geçiren pek çok yapı ya projersiz ya da restorasyona başlarken sunulan projeye uygun olmadan yapılmıştır.
- Artuklu Belediyesi KUDEB'de yeterli sayıda personel bulunmamaktadır.

ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

- Mor Yakup ve Meryem Ana Kiliselerine yol yapılması gerekmektedir.
- Mardin ve çevresindeki Medreselerin tescillenip ayağa kaldırılması gerekmektedir.
- Mardin'deki Sahabe kabirlerinin gün yüzüne çıkarılması gerekmektedir. Muhammed Faris Hazretlerinin (Kerbela Şehidi) kabrinin ön plana çıkarılması gerekmektedir. Bölgenin Şii ve Alevi ayağını temsil edecektir.
- Şehidiye Cami'nin inanç turizmi kapsamında değerlendirilmesi gerekmektedir. Artuk Arslan'ın kabri orada yer almaktadır.
- Şahıs mülkiyetinde olan 6 medresenin kamulaştırılması gerekmektedir.
- Hurri ve Mitanni eserlerinin canlandırılması gerekmektedir.
- Yeni rotaların Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın programına girmesi gerekmektedir.
- Kızıltepe'deki eserlerin ön plana çıkarılması gerekmektedir.
- Çemireşan ve Rabat Kalelerinin ön plana çıkartılması gerekmektedir. Oldukça büyük yapılardır. Buralarda kazı faaliyetlerinin başlaması gerekmektedir.
- İzzet Paşa Karakolu için çalışmaların başlaması gerekmektedir.
- Mardin ve çevresinde donanımlı tesisleşme gerekmektedir.
- Pestil, cevizli sucuk ve pekmez yapımı gibi somut olmayan kültürel miras ritüelleriyle ilgili çalışmalar yapılması gerekmektedir.

- Vakıflar ve derneklerin kurulup çalışmalarına öncülük etmesi gerekmektedir.
- Eserlerdeki bilgilerin karekodlar sayesinde münferit ziyaret eden misafirlere iletilmesi gerekmektedir.
- Somut olmayan kültürel miras kapsamında uygulamalı halk biliminin devreye girmesi gerekmektedir.
- Mardin'in donuk bir kentten ziyade yaşayan ve yaşatılan bir kent olması gerekmektedir. Bunu da çeşitli etkinliklerle sağlamak gerekir.
- Açık Hava Müzesi ve Festival faaliyetlerinin sürdürülmesi gerekmektedir.
- İyi ve donanımlı, tanıtımının doğru yapılabileceği bir uçurtma festivalinin düzenlenmesi gerekmektedir.
- Uygulamalı halk bilimi unsurlarında ticari kaygı arka plana konmalıdır.
- Esnaf ve halkın birlikte çalışması gerekmektedir.
- Kayseriye gibi bedestenlere pasaj ismi verilmiştir. Bedesten kimliği tekrar kazandırılmalıdır.
- Mardin Kalesi turizme açılmalıdır.
- Mardin'in somut ve somut olmayan kültürel miras unsurlarıyla ilgili bir web sitesinin oluşturulması gerekmektedir. Yeni teknolojilerle rotalar oluşturulabilir.
- Mardin'i ziyaret eden turistlerin kalış sürelerinde artış olması gerekmektedir.
- Mardin Müzesi'nin eski Mardin'den taşınması gerekmektedir.
- Mardin Kültür Envanterinin tanıtımının yapılması gerekmektedir.
- Jeopark projesinin yapılması gerekmektedir.
- Alternatif rotalara Kızıltepe, Derik ve Mazıdağı gibi ilçeler dahil edilmelidir.
- Somut olmayan kültür festivallerinin düzenlenmesi gerekmektedir.
- Mardin'in etkinlik ve festival görünürlüğünün arttırılması gerekmektedir.
- Turizm şehrine yakışır altyapı çalışmalarının hızlandırılması gerekmektedir.
- Kültürel Miras unsurlarına yönelik denetimli olacak şekilde yap işlet devret modeli önerilmektedir.
- Mimarlar Odası ve STK'lar devreye girerse yapılar güçlenebilecektir.
- Şanlıurfa'da Turizm A.Ş. kurulmuştur. Mardin de örnek alabilir.

MARDİN TURİZMİNDE KADIN ÇALIŞANLAR OTURUMU

Oturum Başkanı : Doç. Dr. Gülseren ÖZALTAŞ SERÇEK

Raportör : Arş. Gör. Dilan ARABACIOĞLU

Oturum Tarihi : 17.04.2024

KATILIMCI LİSTESİ

Ad- Soyad	Kurum- İşletme	Ad- Soyad	Kurum- İşletme
Dilek ÇELEBİOĞLU	Dobo Restoran	Neval YILDIRIM	KEKİK
Muazzez ÇEÇEN	KADEM	Melike TEKİN	LEAP
Dilber AKBEY	MARDİUS OTEL	Betül SARITOP	İŞKUR
Sevgi SÜRÜCÜ	TOBB İcra Kurul Üyesi	Gülten GÖKÇE	TOBB Kadın Girişimci
Başak KESMAN	RAYMAR	Berna YAÇCI	KEDV

➤ Sorunlar

• Çözüm Önerileri

SORUNLAR

- Kadın kooperatifleri ve vakıflar turizme katkı sağlamak amacıyla ürünler üretmektedirler ancak yeterli pazarlama imkânı bulamamaktadırlar. Malzeme temini sorunu yaşanmamasına rağmen profesyonel şekilde bir ağ oluşturulup ürünlerin satışları yapılamamaktadır.
- İŞKUR tarafından yapılan meslek edindirme eğitimlerine katılma noktasında kadınların geri planda oldukları görülmektedir.
- Kadınların işletmelerde çalışma saatleri sorun olarak görülmektedir. Ayrıca işletmelerin çoğunun yalnızca temizlik departmanı için kadınları istihdam ettiği görülmektedir.
- Kadın çalışanlar için ulaşım büyük bir sorun teşkil etmektedir. Özellikle akşam ve gece mesailerine kaldıkları vakitlerde sorun oluşabilmektedir.
- Eşlerin kadın çalışanlara çalışma izni vermemeleri büyük bir sorun olarak görülmektedir.
- Kadınlar kendilerini güvende hissetmemektedirler. Sözlü tacize maruz kalmakta, giyimleri konusunda tedirgin hissetmektedirler. Toplumun kadına bakış açısı olumsuzdur.
- Uzun çalışma saatleri kadın çalışanlar için sorun teşkil etmektedir.

- Toplu taşımada şoförler kadınlara karşı kaba davranışlar sergilemektedirler.
- Kadın çalışanlar çocuk bakımında zorlanmaktadırlar.
- Okuma yazma bilmeyen ve eğitim almayan kadın sayısı bölgede fazla olması sebebiyle turizm sektöründe kadın çalışan sayısı azdır.
- Otelde çalışan kadınlara toplumun bakış açısı oldukça farklıdır. Örneğin otelde çalışan bir kadına yönelik olumsuz düşünceler ve algılar mevcuttur. Özellikle spa gibi daha özel alanlarda çalışanlara bu tavırlar daha fazla gösterilmektedir.
- Kadının doğum iznine ayrılması, evlenmesi ve anne olması gibi düşünceler kadın çalışanların iş yerlerinde yükselmesine engel durumlar arasındadır.
- Kadın girişimcilerine devlet tarafından ayrıcalık tanınmamakta ve desteklenmemektedir. Vergi kolaylığı sağlanmamaktadır.
- Kadınların turizm alanında eğitim alması aileleri tarafından desteklenmemektedir.
- Kadınlar daha düşük ücret ile çalıştırılmaktadırlar. Eşit ücret politikası bulunmamaktadır. Kadınlar ucuz işçi olarak görülmektedir.

ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

- Kadın kooperatifleri ve vakıfların ürünlerini satabilecekleri kadın üreticilerin yer aldığı bir pazar kurulması önerilmektedir.
- Kadın kooperatifleri ve vakıfları desteklemek amacıyla turist rehberleri ve seyahat acentalarının atölyeleri tur rotasını eklemeleri de bir diğer çözüm önerisi olarak sunulmaktadır.
- Kadın kooperatifleri ve vakıfların ürünlerini satabilmeleri için Belediyenin destek vermesi gerekmektedir. Belediyenin ihtiyacını karşılanabilecek ürünler için sözleşmeler ve protokoller yapılması önerilmektedir.
- Turizm işletmelerinin kadın kooperatifleri ve vakıfları ürün satış ve pazarlama noktasında desteklemeleri önerilmektedir.
- Kadınlara yönelik açılan meslek edindirme eğitimlerine katılımı arttıracak çalışmalar yapılmalıdır.
- Kadınların geç saatlere kadar çalışması ile ulaşımda yaşanan olumsuzlukları azaltma amacıyla şehir içi ulaşımda saat ve araç sayılarının sıklıklarının düzenlenmesi çözüm önerisi olarak sunulmaktadır. Belediyeler ulaşım açısından destek sağlamalıdır.

- Eşlerin kadın çalışanlara izin vermemeleri durumunda işletmelerin, kooperatiflerin kadınlara ve eşlerine çalışma ortamlarını anlatarak eğitim verdikleri ve bu soruna bir çözüm yolu geliştirmeleri gerekmektedir.
- Kadınların akşam vardiyasında çalışmalarını teşvik etmek için ücrette iyileştirme yapılabilir.
- Çalışan kadınlara yönelik işverenler çeşitli eğlenceler yapılabilirler. Ayrıca kadınların psikolojik destek ihtiyaçları karşılanmalıdır.
- Erkekler kadar kadın çalışanlar da turizm sektörünün tüm alanlarında istihdam edilmelidir.
- Toplu taşıma araç şoförlerine iletişim, toplumsal eşitlik eğitimleri verilmelidir.
- Anne olmaları nedeniyle çocukların güvenli bir yerde kalmaları gerekmektedir. Özellikle devlet gözetiminde kadın-çocuk merkezi gibi alanlar oluşturulmalıdır.
- Okuma yazma öğrenmeleri için kadınlara kurslar açılmalı ve eğitimler verilmelidir.
- Toplumun turizm sektöründe çalışan kadınlara bakış açısını düzeltmek amacıyla farkındalık eğitimleri verilmelidir.
- Kadınlar yasal haklar kapsamında devlet tarafından desteklenmelidir. Doğum izinleri, regl dönemleri gibi unsurlar göz önünde bulundurularak iş yerlerinde izin imkanları sunulmalıdır.
- Kadınlar pek çok krizi erkeklere göre daha kolay yönetebiliyorlar. Departmanların neredeyse hepsinde kadın çalışanlar olmalıdır.
- Turizmde hizmet sunan kadın kooperatiflerine vergi kolaylığı ya da muafiyeti sağlanmalıdır. Belediyelerin de bu konularda işletmelere kolaylık sağlaması önerilmektedir.
- Mardinde kırsal turizm çok daha yaygınlaştırılabilir. Rehberler eşliğinde köyler ziyaret edilerek turizminin deneyimlenmesi sağlanabilir. Köy müzeleri artırılabilir böylelikle kırsal alandaki kadınlarında turizmde yer alması sağlanabilecektir.
- Üniversiteler tarafından aileler teşvik edilerek ailelere eğitimler verilebilir. Turizm eğitiminde kız öğrencilere burs desteği verilerek eğitimde yer almaları sağlanmalıdır.
- İşletmelerde eşit ücret politikasını destekleyecek önlemler alınmalı ve denetim mekanizması oluşturulmalıdır.
- Turizmde kadın girişimci ve işletme sayıları arttırılmalıdır.

MARKALAŞMA OTURUMU

Oturum Başkanı : Doç. Dr. Davut KODAŞ
Raportör : Arş. Gör. Tolgahan DOĀAN
Oturum Tarihi : 17.04.2024

KATILIMCI LİSTESİ

Ad- Soyad	Kurum- İŞletme	Ad- Soyad	Kurum- İŞletme
İlyas AYDIN	Avesis Hotel	Salih BOZKUŐ	İl Kùlt ve Turizm Müdürlüğü
Mustafa Berat YAY	Yay Grand Hotel	Özgür GÜNGÖR	MARTOD
Rıdvan ENSARİ	Ramada Plaza Otel	Mehmet UNCU	Mardin TSO
Kasım BAĀLAM	Gap İdaresi	Burak ORHAN	Mardin Ticaret Odası
Mehmet Őerif KABAK	Turvar Turizm	Murat KATI	DİKA

MEVCUT DURUM

- Mardin, inanç ve kùltür turizminin bir arada yapıldığı eŐsiz bir Őehirdir.
- Mardin, otantik değerleri ve kùltürel miras yönünden önemli bir turizm potansiyeline sahiptir.
- Zanaat, Mardin'deki en önemli değerlerden biri olarak kabul edilmektedir.
- Mardin, Unesco'ya başvurusu yapılmış değerleri ve eŐsiz yanları ile dikkat çeken bir turizm destinasyonudur.
- Mardin'e ait birçok yöresel ürün mevcuttur.
- Mardin gastronomik kùltürü ile ön plana çıkan bir destinasyondur.
- Farklı dinlere mensup çok sayıda inanç merkezleri bulunmaktadır.
- Destinasyon marka farkındalığı ve imajı güçlüdür.
- Farklı din ve dillerden insanlar bir arada sorunsuz bir Şekilde yaşamaktadır.

SORUNLAR

- Kamu kurumlarının yerel halka yönelik eğitim ve bilinçlendirme uygulamaları yapmadığından, yerel halk ve esnafa turizme yönelik farkındalık eksikliği söz konusudur.
- Mardin'de ruhsatsız işletmeler bulunmakta ve fiyatlar çok yüksek düzeydedir.
- Yeterli reklam ve sponsorluk desteği mevcut değildir.

- Mardin'in tuvalet sorunları, kaldırım işgali ve otopark eksiklikleri gibi altyapı sorunları vardır.
- İşletmelerin kalite standartlarına uyması için yetkililer tarafından yapılan denetimler yetersizdir.
- Aile şirketlerinin muhasebe ve kurumsallaşma konularında sorunları vardır.
- Mardin turizminde kalite ve hizmet standardizasyonu eksikliği vardır.
- İşletmeler arasında koordinasyon sorunları vardır, iletişim yeterli değildir.
- Sürdürülebilirlik için yapılması gerekenleri işletmeler yapıyor ama belediye ve yetkililer sürdürülebilirlik uygulamalarını yeterince uygulamıyor.
- Mardin, marka olma konusunda zorluklar yaşıyor.
- Mardin'e gelen turist memnun ayrılmıyor ve işletmeler hakkında olumsuz yorumlar yapıyor.
- İşletmelerde personel çok sık değişiyor, personelin işletmelere karşı sadakat düzeyleri çok düşük.
- Kamu otoritesi eksikliği bulunmaktadır.
- Adil fiyat (fayda/maliyet) dengesizliği vardır.
- Çarpık kentleşme sorunu bulunmaktadır.
- Gastronomik ürünlerde standardizasyon eksikliği vardır.
- Destinasyon paydaşları arasında iletişimsizlik ve koordinasyonsuzluk görülmektedir.
- Markalaşma temelinde oluşturulan bazı yanlış politikalar sürdürülmektedir.
- Aşırı turizmin getirdiği olumsuzluklar devam etmektedir.

ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

- Belediyenin turizmde liderlik etmesi ve destek olması gerekmektedir.
- Kamu, otoritesini kullanmalı, denetimleri artırması ve yerel halkı bilinçlendirmesi gerekmektedir.
- Alan yönetim planları oluşturulmalıdır
- Turizm AŞ aktif olarak faaliyette bulunmalıdır (kurulmalı).
- Markalaşma için şeffaflık ve çözüm odaklı yaklaşım sağlanmalıdır.
- Sosyal medya ve fenomenler aracılığıyla reklam faaliyetlerinin artırılması gerekmektedir.

- Gastronomik kültür ve UNESCO değerlerinin daha fazla tanıtılması gerekmektedir.
- Altyapı ve üstyapı sorunlarının çözülmesi ve turizm destinasyonlarına ulaşımın kolaylaştırılması gerekmektedir.
- Turizmde markalaşma için sistematik çalışma, iletişim mekanizmasının güçlendirilmesi ve iş bölümü yapılmalıdır.
- Mardin’de yöreye özgü dini ve sanatsal etkinlikler düzenlenmeli ve bu etkinlikler düzenli olarak tekrarlanmalıdır. Bu, turistlerin ilgisini çekmek ve memnuniyetini artırmak için önemlidir.
- Mardin’in huzurlu ve güvenli bir şehir olduğu imajı yaratılmalıdır. Turistlerin güvenli bir şekilde seyahat edebileceğini bilmeleri önemlidir.
- İnanç turizmi, gastronomi ve yöreye özgü ürünler Mardin’in markalaşmasında önemli rol oynamalıdır. Bu özellikler turistlere tanıtılmalıdır.
- Mardin, tarihi ve kültürel mirasıyla dikkat çeken bir destinasyondur. Bu otantikliği korumak ve gelecek kuşaklara aktarmak için çalışmalar yapılmalıdır.
- Mardin’e özgü ürünlerin tanıtımı ve markalaştırılması gereklidir.
- Eğitim ve farkındalık programları ile turizmde kalite ve hizmet standardizasyonunun sağlanması gerekmektedir.
- Sponsorluklar ve yetkililerin desteği ile Mardin turizminin geliştirilmesi sağlanmalıdır.
- Mardin’in turizm envanteri düzenli bir şekilde güncellenmelidir.
- İşletme ve belediyelerin sürdürülebilirlik konusunda daha duyarlı olmaları gerekmektedir.
- Mardin’e gelen turistlerin memnun bir şekilde ayrılmaları ve olumlu yorum yapmaları için hizmet kalitesi yüksek tutulmalıdır.
- Elimizde mevcut olmayan imkânlarla odaklanmak yerine, mevcut olan daha güçlü yönlerimize odaklanmalıyız ve bunları ön plana çıkartmalıyız.
- Yurtdışı turizm fuarlarında Mardin’in etkin tanıtımının yapılması gerekmektedir.
- Dara antik kenti daha fazla ön plana çıkartılmalıdır.
- Pazar bölümlerinin istek ve ihtiyaçları belirlenmeli

MARDİN TURİZMİNDE PROJELER OTURUMU

Oturum Başkanı : Doç. Dr. Semra GÜRBÜZ

Raportör : Öğr. Gör. Mustafa TÜNİK

Oturum Tarihi : 17.04.2024

KATILIMCI LİSTESİ

Ad- Soyad	Kurum- İşletme	Ad- Soyad	Kurum- İşletme
Suzan YIRTICI	İl Millî Eğitim Müdürlüğü	Samet AKATAY	Mardin Müzesi (arkeolog)
Esmâ AYTEKİN	İl Millî Eğitim Müdürlüğü	Doğân ATAMAN	Mardin Artuklu Üniversitesi (proje Koordinasyon Birimi)
Erdal ÇELİK	TKDK Mardin İl Koordinatörü	Fatma PULAT	İl Kültür Turizm Müdürlüğü
Ali BİLEN	Bilen Hotel	Fırat IRMAK	Maridin Otel

MARDİN TURİZMİ İÇİN PROJE ÖNERİLERİ

1. TURİZM GÜÇLENİYOR PROJESİ

Kapsamı:

- Yukarı Mardin'in günün bazı saatlerinde trafiğe kapatılması,
- Otopark probleminin çözümlenmesi,
- Yukarı Mardin ve Dara ile diğer ören yerlerinde tuvalet ihtiyacını karşılayacak alanlar yapılması ve bakımının sağlanması,
- Gürültü kirliliğinin önüne geçilmesi, bayramda yukarı Mardin'de davul çalınması gibi,
- Ruhsatsız otellerin tespiti ve denetimi,
- Dara ve diğer ören yerlerine gidiş için otobüs ve dolmuş ulaşım saatlerinin artırılması,
- Dara'da kaçak yapılanmanın önüne geçilmesi,
- Çarşıda fiyat denetim mekanizması oluşturulması,
- Dara'da yiyecek içecek alanlarının yapılması

Proje Belediye tarafından sunulabilir.

2. MARDİN'DE TURİZM HİZMET KALİTESİ BAŞKA

Kapsamı: Oluşturulan modüler eğitim programı ile ihtiyaca göre düzenli, sertifikalı eğitimlerin yapılacağı bir eğitim merkezinin oluşturulması

- Lokanta ve otellerde hijyen eğitimi,
 - Lokantalarda servis kuralları, menü tasarımı eğitimi,
 - İngilizce ve diğer yabancı dillerde temel düzeyde eğitim,
 - Turist rehberi hizmetlerinin iyileştirilmesi,
 - İletişim ve nezaket kuralları,
 - Sürdürülebilir turizm,
- Proje Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü ve Üniversite işbirliğinde sunulabilir.

3. ÖREN YERLERİNDE TURİZM ÇEŞİTLENİYOR PROJESİ

Kapsamı:

- DEYRULZAFARAN MANASTIRI-DARA-YARDERE üçgeninde trekking, ATV turları, Motor sporu, kamp alanları, şelale ziyareti
 - DARA ören yerinde bisiklet ve At biniciliği etkinlikleri
 - Savur'da Karavan alanları,
 - DARA'da yeme içme tesisi, sosyal ihtiyaç alanları
- Kırsalda turizmi çeşitlendirmek için devlet %60'a kadar hibe desteği vermekte.

4. TURİZM POLİSLERİ İLE DAHA DA GÜVENDEYİZ

- Mardin'e çok sayıda kadın yalnız gelmekte.
- Sokak aralarındaki küçük, ruhsatsız oteller sıkıntı oluşturabilir.
- Bu konuda güvenliği sağlayacak yeter sayıda polisin görevlendirilmesi ve eğitilmesi

Proje Emniyet Müdürlüğü tarafından verilebilir.

AYRICA:

- Yoğun dönemlerde restoranlarda yer yok. Sağlıklı temiz yiyecek sunan, alınıp dışarıda yenilebilecek yiyeceklerin satıldığı sokak lezzetleri türü yiyecekler satan yerler yok,
- Uçak sefer sayısı yetersiz,
- Yurtdışında güvenlik açısından sıkıntı olmadığına dair tanıtıma ihtiyaç var,

- Canlı müzik yapan alkolsüz mekan bulunamamakta,
- Etkinlikler turizm sezonu dışındaki sezonlara kaydırılmalı, Valilik mali destek veriyor, burada bazı önlemler alınabilir,
- Kahvaltı mekanı konusunda yetersizlik mevcut,
- Irak-Türk kara sınırı geçişlerinde vizesiz geçiş sağlanabilir.

BÖLÜM III

NUSAYBİN TURİZM ÇALIŞTAYI, 2025

GASTRONOMİ TURİZMİ İLE KİMLİK YARATMAK: NUSAYBİN MUTFAĞININ SÜRDÜRÜLEBİLİR TANITIMI VE TURİSTİK POTANSİYELİ OTURUMU

Oturum Başkanı : Öğr. Gör. Süleyman ENGİN
Raportör : Sezen DENİZ
Oturum Tarihi : 22.04.2025

KATILIMCI LİSTESİ

Ad-Soyad	Kurum-İşletme	Ad-Soyad	Kurum-İşletme
Kübra PEKTAŞ	Mersin Üniversitesi	Ağit AKDOÇAN	Esnaf
Didem KERİMOÇLU	Kaymakamlık	Metin BİLGİÇ	Halk Eğitim Merkezi
Ahmet BODUR	MHP	Nermin AY	ADEM 3 Koordinatör
Erdi GÖKTAŞ	Şef/Esnaf	Semira ALTAN	ADEM 2 Koordinatör
Ahmet HOCAOĞLU	Şef	Necdet AKTAŞ	Ticaret Borsası
Tevfik DEMİRTAŞ	Şef	İlhameddin AY	Yerel İşletmeci

ÇALIŞTAY METODOLOJİSİ

Konu: Nusaybin Turizm Çalıştayı-Gastronomi Turizmi ile Kimlik Yaratmak: Nusaybin Mutfağının Sürdürülebilir Tanıtımı ve Turistik Potansiyeli

1. Çalıştayı Amacı

Bu çalıştay, Nusaybin'in gastronomi turizminin, mevcut durumunu ve gelişim fırsatlarını ortaya koymak amacıyla düzenlenmiştir. SWOT analizi çerçevesinde Nusaybin özelinde güçlü yönler, zayıf yönler, fırsatlar ve tehditler katılımcılarla birlikte tartışılmıştır.

2. Çalıştayın Organizasyonu

Çalıştay, 22 Nisan 2024 tarihinde Nusaybin Mitanni Kültür Merkezi'nde düzenlenen "Nusaybin: Sınırların Ötesinde Bir Destinasyon" başlıklı panelin ardından gerçekleştirilmiştir. Çalıştay organizasyonu, Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakültesi ve Nusaybin Kaymakamlığı iş birliğiyle gerçekleştirilmiştir.

2.1. Çalıştay Temalarının Belirlenmesi

Çalıştaydan önce moderatörler arasında iki ön toplantı gerçekleştirilmiş ve bu toplantılarda çalıştay temaları belirlenmiştir. Temalar:

- Alternatif Turizm ve Ürün Çeşitlendirmesi
- Dijitalleşme, Medya ve Markalaşma
- Gastronomi Turizmi ile Kimlik Yaratmak
- Sürdürülebilir Yatırım ve İşbirliği Ekosistemi olarak yapılandırılmıştır.

Temaların belirlenmesi sürecinde, moderatörlerin büyük bölümü turizm alanında akademik uzmanlığa sahip kişilerden oluşmuştur. Bir moderatör ise iktisat alanında akademisyen olmakla birlikte Nusaybin'in sosyoekonomik yapısına hâkimdir.

2.2. Katılımcı Profili

Çalışmaya katılacak davetliler, Nusaybin Kaymakamlığı tarafından belirlenmiştir. Davet edilen katılımcılar; resmi kurumlardan temsilciler, sivil toplum kuruluşlarının (STK) temsilcileri, kanaat önderleri ve geçmişte siyasi görevlerde bulunmuş kişilerden oluşmuştur. Katılımcı profili geniş olmakla birlikte, doğrudan turizm sektöründe aktif çalışan kişi sayısı sınırlı kalmıştır.

3. Uygulama Süreci

3.1. Moderatör ve Raportör

Gastronomi Turizmi ile Kimlik Yaratmak Temalı Oturum, Öğr. Gör. Süleyman ENGİN tarafından yönetilmiş ve oturum süresince doktora öğrencimiz Sezen DENİZ rapor-törlük görevini üstlenmiştir.

3.2. Soru Seti ve Yönetimi

Çalıştaydan önce, SWOT analizi çerçevesinde hazırlanan özgün soru seti oluşturulmuştur. Bu sorular, toplantının gidişatına göre esnek bir şekilde yönetilmiştir:

Önceden hazırlanan sorular katılımcıların ilgisine ve cevapların doğasına göre yer değiştirilerek yöneltilmiştir.

Toplantı sırasında doğan yeni ihtiyaçlara bağlı olarak moderatör tarafından anlık yeni sorular da üretilmiş ve tartışmaya dâhil edilmiştir.

3.3. Katılımcıların Etkileşimi

Çalıştay süresince katılımcıların Nusaybin'in gastronomi konusunda yaşanan sorunları dile getirmişlerdir. Gastronomi turizmi konusunda daha çok "zayıf yönler" üzerinde tartışmalar yoğunlaşmış, Nusaybin gastronomi ekseninde tanıtım, reklam, pazarlama yönünden olumsuz etkileri üzerinde tartışılmıştır. Masada Nusaybin gastronomi turizminin eksikleri ile birlikte bu turizm türünün nasıl ön plana çıkarılması gerektiği üzerinde ortak düşünceler bulunmaktaydı.

3.4. Zorluklar

Moderatör müdahaleleriyle konuyu belirli bir eksende tutmaya çalışsa da, zaman zaman konu dışına çıkmalar yaşanmıştır.

Çalıştay, bir "ilk adım" niteliğinde olup, bölgenin kronik altyapı ve sosyoekonomik problemlerinin çözülmeden, uzun vadeli turizm stratejileri üretmenin zorluğunu ortaya koymuştur.

BULGULAR VE TARTIŞMALAR

1. Güçlü Yönler

Çalıştay süresince, Nusaybin halkının misafirperverliği, kültürü ve zengin mutfağı değerlendirilmiştir. Nusaybin'in tarıma elverişli topraklara sahip olması sebebiyle mutfağını zengin kılmaktadır. Nusaybin kadınlarının sandıklarında saklı olan sayısızca reçetelerin olduğu dile getirilmiştir. Nusaybin de yetiştirilen ve ilçeye özgü olan 'kaz, hindi, yöre balıkları, meyve olarak incas, teraki, kerenk, tollık, tuzık, qardi (yılan ağzı otu), buğday, mercimek' gibi ürünler Nusaybin gastronomisi için önemli olduğu vurgulanmıştır. Nusaybin'in yöresel yemekleri olarak 'Şam böreği, kutılk, tırşık, mablube, kaburga dolması, qeli (kavurma), kullıçe, nane şılık (ziyaret ekmeği)' gibi ürünler Nusaybin'in zenginlikleri arasında olduğu değerlendirildi. Farklı lezzetler olarak; 'kavit tatlısı' eskiden gelin istemeye gidildiğinde erkek tarafının şimdiki baklava yerine götürdükleri tatlı yerine geçmektedir. 'Yumurtalı pekmez' ise Nusaybin'e özgü bir tatlı ve lohusa annelerine yapıldığına değinildi. Ayrıca ilçede Arap, Kürt, Süryani azınlıkların birlikteliği ve uyum içerisinde yaşadıkları da dile getirilmiş olup Nusaybin'in güçlü yönleri arasında değerlendirildi. Nusaybin' de çalışkan kadınların olduğuna ve bu lezzetlerin hem üretme hem de pazarlama konusunda güçlü olduklarına değinildi. Nusaybin'e özgü bu ürünlerin isimleri değiştirmeden ve

tanıtımı doğru şekilde yapılırsa gastronomi konusunda ön plana çıkabileceği konusunda ortak görüşler bulunmaktadır.

2. Zayıf Yönler

Çalıştay masasında en yoğun konuşulan alanlardan biri gastronomi konusunda Nusaybin'in eksiklikleri olmuştur. Nusaybin tarih boyunca birçok medeniyete ev sahipliği yaptığını ve gastronomi konusunda da bu medeniyetlerden etkilenip mutfağının çeşitlendiğini vurgulayan katılımcılar, bu zenginliği tanıtılması konusunda eksik ve zayıf kaldığını dile getirmişlerdir. Nusaybin zengin bir mutfağa sahip ama bu ürünlerin tanıtılmaması ve sahip çıkılmaması eksiklik olarak vurgulandı. Reçetelerin gizli kalması, yöresel yemeklerin sunulmaması, fuarlarda Nusaybin'in tanıtılmaması, STK'ların bir araya gelememesi, teşvik yapılamaması, var olan restoranların desteklenmemesi, yemeklerin tecil edilmemesi, bu yemeklerin pazarlama ve ticarileşme konusunda zayıf kaldığı dile getirildi. Katılımcıların çoğu Nusaybin'de gastronomi mutfağının olmaması ve bu yönden sunma, tanıtma konusunda eksik kaldıklarını vurguladılar. Ayrıca usta çırak ilişkisinin olmaması, istihdam eksikliği, elemanlara mutfak eğitiminin verilmemesi, kültür kaybı ve alışkanlıkların değişmesi gibi zayıflıklara da değinildi.

3. Fırsatlar

Çalıştayda bu konuda ortak fikirler oldukça fazlaydı. Mevcut kaynaklar doğru bir şekilde değerlendirilirse turizm açısından önemli fırsatlar yakalayabileceği üzerinden tartışılmıştır. Katılımcılar, doğru tanıtım ile turist kitlelerini Nusaybin'e çekebileceklerini vurgulayıp, gastronomi tanıtımı konusunda kadınları dışarıda bırakmamak ve kolektif bir şekilde inisiyatif alınması gerektiğini belirttiler. Dengbejlilik, gırnavas dualı su, yöresel lezzetler, gastronomi mutfağı ve yöreye özgü diğer noktalar ön plana çıkarılıp tanıtılırsa turizmde hareketlilik, yatırımlar, istihdam, ekonomik huzur, ithalat, kültürler arası etkileşim, kültürün yaşatılması ve genç kuşaklara aktarılması gibi konulara da değinildi. Turizm hareketliliği ile Nusaybin sınır noktasında olduğundan dolayı Arapların ciddi yatırımların yapabileceği, konaklama tesisleri artırılarak istihdamın oluşabileceği, ekonomik olarak hem kadınlara hem de gençler için fırsatlar doğurabileceği gibi görüşler değerlendirildi.

4. Tehditler

Çalıştayda Nusaybin gastronomi kimliğini kaybetmesi konusunda katılımcılar kaygılı değillerdi. Çünkü mutfak pazarlandıktan sonra eğitim ve denetim olursa kısa vadede risk oluşturmayacağını, uzun vade de ise bu riskin ortadan kalkması için üretilen lezzetlere sahip çıkılması gerektiğini vurguladılar. Nusaybin mutfağının ticarileşmesi motivasyon kaynağı olacağına ve işlere olan bağlılıkları artacağı dile getirilmiştir. Ayrıca çevre illerin ürünlere sahiplenmesi ve Nusaybin'in sınır bölgesinde olması gibi bazı tehditler de doğurabilmektedir. Haksız rekabet, denetimsizlik ve standartlar korunmazsa yozlaşma riski olabileceği tartışıldı.

SÜRDÜRÜLEBİLİR YATIRIM VE İŞBİRLİĞİ EKOSİSTEMİ TEMALİ OTURUM

Oturum Başkanı : Doç. Dr. Ömer Fazıl EMEK
Raportör : Öğr. Gör. Muhammed ÇUHA
Oturum Tarihi : 22.04.2025

KATILIMCI LİSTESİ	
Ad-Soyadı	Kurum-İşletme
Doç. Dr. Ömer Fazıl EMEK	MAÜ- Nusaybin Neriman ve Celal Özel MYO
Öğr. Gör. Muhammed ÇUHA	MAÜ- Nusaybin Neriman ve Celal Özel MYO
İlyas Aydın	Avesis Otel Müdürü
Meral Aslan	Çağlar Mahallesi Muhtarı
Yusuf Yar	Üçköy Mahallesi Muhtarı
İzzetin Cengiz ÇEVİK	Mor-Yakup Mahallesi Muhtarı
Hurşit ELÇEOĞLU	Zeynel Abidin Mahallesi Muhtarı
Mahmut AKTAŞ	Kışla Mahallesi Muhtarı
Hüsnü GÜLER	Gırnavas Mahallesi Muhtarı

1. Çalıştayın Amacı

Çalıştay, Nusaybin'in mevcut turizm faaliyetlerinin ve alternatif turizm türlerinin tespiti, sürdürülmesi, Nusaybin'de turizm potansiyelini açığa çıkarma ve geliştirmek amacıyla düzenlenmiştir. Bu doğrultuda SWOT analizi çerçevesinde Nusaybin özelinde güçlü yönler, zayıf yönler, fırsatlar ve tehditler katılımcılarla birlikte tartışılmıştır.

2. Çalıştayın Organizasyonu

Çalıştay, 22 Nisan 2024 tarihinde Nusaybin Mitanni Kültür Merkezi'nde düzenlenen "Nusaybin: Sınırların Ötesinde Bir Destinasyon" başlıklı panelin ardından gerçekleştirilmiştir. Çalıştay organizasyonu, Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakültesi ve Nusaybin Kaymakamlığı iş birliğiyle gerçekleştirilmiştir.

2.1. Çalıştayın Temalarının Belirlenmesi

Çalıştaydan önce moderatörler arasında iki ön toplantı gerçekleştirilmiş ve bu toplantılarda çalıştay temaları belirlenmiştir.

Temalar:

- Alternatif Turizm ve Ürün Çeşitlendirmesi
- Dijitalleşme, Medya ve Markalaşma
- Gastronomi Turizmi ile Kimlik Yaratmak
- Sürdürülebilir Yatırım ve İşbirliği Ekosistemi olarak yapılandırılmıştır.

Temaların belirlenmesi sürecinde, moderatörlerin büyük bölümü turizm alanında akademik uzmanlığa sahip kişilerden oluşmuştur. Bir moderatör ise iktisat alanında akademisyen olmakla birlikte Nusaybin'in sosyoekonomik yapısına hâkimdir.

2.2. Katılımcı Profili

Çalışmaya katılacak davetliler, Nusaybin Kaymakamlığı tarafından belirlenmiştir. Davet edilen katılımcılar; resmi kurumlardan temsilciler, sivil toplum kuruluşlarının (STK) temsilcileri, kanaat önderleri ve geçmişte siyasi görevlerde bulunmuş kişilerden oluşmuştur. Katılımcı profili geniş olmakla birlikte, doğrudan turizm sektöründe aktif çalışan kişi sayısı sınırlı kalmıştır. İlgili oturumun katılımcılarının bir tane turizm sektöründe aktif bir yönetici olup diğerleri ilçenin mahalle muhtarlarından oluşmuştur.

3. Uygulama Süreci

3.1. Moderatör ve Raportör

Sürdürülebilir Yatırım ve İşbirliği Ekosistemi temalı oturum, Doc. Dr. Ömer Fazıl EMEK tarafından yönetilmiş ve oturum süresince Öğr. Gör. Muhammed ÇUHA raportörlük görevini üstlenmiştir.

3.2. Sorular ve Yönetimi

Çalıştaydan önce, SWOT analizi çerçevesinde hazırlanan özgün sorular oluşturulmuştur. Bu sorular, toplantının gidişatına göre esnek bir şekilde yönetilmiştir: Önceden hazırlanan sorular katılımcıların ilgisine ve cevapların bağlı olarak yer değiştirerek yöneltilmiştir. Ayrıca katılımcıların cevaplarından hareketle toplantı esnasında yeni sorular üretilmiş ve tartışmaya dâhil edilmiştir.

3.3. Katılımcıların Etkileşimi

Çalıştay sürecinde katılımcıların büyük bölümü yaşadıkları temel sorunları dile getirmeye odaklanmıştır. Özellikle “zayıf yönler” ve “tehditler” ekseninde yoğunlaşan tartışmalar, Nusaybin'in altyapı eksiklikleri, bölgenin coğrafi konumu, politik durumu, yerel halkın turizm alanında bilinçsizliği, eğitim düzeyi, olumsuz imaj sorunlarının turizmi olumsuz etkileyen yönleri üzerinde odaklanılmıştır.

Katılımcıların büyük bölümünün cevaplarında öne çıkan ortak kanaat, Nusaybin ilçesindeki mevcut sorunlarının temelinde yönetim eksikliği ve kurumsal ilgisizliğin bulunduğunu belirtmiş; çözümün ise siyasi aktörlerin inisiyatifıyla mümkün olabileceği şeklindedir.

3.4. Zorluklar

Katılımcılar sorulan her soruya aynı cevapları vermiş olup; moderatör tarafından sorunun amacı yinelenmiştir. Ancak turizm alanında uzman katılımcıların azlığı, soruların amacına dönük cevaplar alınmasını ve turizm odaklı somut veri üretimini sınırlamıştır. Dolayısıyla moderatör müdahaleleriyle tartışmalar belirli bir eksende tutulmaya çalışılsa da, zaman zaman konu dışına çıkmalar yaşanmıştır

Çalıştay, mevcut altyapı, insan kaynağı ve eğitim düzeyi, güvenlik ve ulaşılabilirlik, toplumsal katılım, yerel sahiplenme ve yerel halkın bilinci ve sosyoekonomik sorunlar ele alınmadan, bölgede uzun vadeli turizm planlamalarının sağlıklı bir şekilde yürütmenin zorlu bir süreç olacağını göstermiştir.

BULGULAR VE TARTIŞMALAR

1. Güçlü Yönler

Çalıştayda Nusaybin ilçesinin, çok katmanlı tarihî geçmişi, etnik ve dinî çeşitliliği, doğal peyzaj değerleri ve yerel halkın misafirperverliğiyle öne çıkan, kültür ve inanç turizmi açısından yüksek potansiyele sahip bir destinasyon olduğu kabul edilmiştir. Coğrafi olarak birbirine yakın konumda yer alan tarihî ve kutsal mekânları, bu potansiyelin somut göstergeleri olarak görmüşlerdir. Ezan, çan sesinin bir arada yankılandığı Mor Yakup Kilisesi ve Zeynel Abidin Cami'nin hoşgörü ve birlikte yaşam kültürünü yansıtan nadir örneklerden biri olarak öne çıktığı belirtilmiştir. Bu çeşitliliğin, yalnızca inanç turizmi değil, aynı zamanda kültürel farkındalık geliştirmeye yönelik tematik geziler açısından da dikkate değer olduğu belirtilmiştir. Mor Evgin Manastırı, katılımcıların görüşlerine göre önemli bir odak noktası olarak kabul edilmekte olup, inanç turizmi açısından stratejik bir konuma sahiptir. Ancak bu yapının turizme kazandırılabilmesinin, ilgili cemaatin onayı ve altyapı eksikliklerinin giderilmesi gibi bazı yapısal sorunların çözümüne bağlı olduğu belirtilmiştir.

Ayrıca katılımcılar tarafından Süryanilere ait Mor Abraham Kilisesi ve Mor Yuhanna Kilisesi gibi yapılar ile Ezidilerin yaşadığı Çilesis Köyü'nün, bu çokkültürlü yapının görünür örneklerinden olduğu ifade edilmiştir. Ayrıca Gırnavas Tepesi ve köyü, tarihsel

katmanlaşma ve arkeolojik bulgular açısından önemli bir alan olup, Nusaybin özelinde kültür rotalarının başlangıç noktası olarak önerilmiştir. Bununla birlikte, bölgenin doğal kaynaklarından Beyazsu ve çevresinin, doğal peyzaj öğeleri ve manzara değerleri açısından öne çıktığı ve buranın ekoturizm için elverişli bir ortam sunduğunu belirtmişlerdir. Bu alanların, yalnızca kültürel birikimiyle değil, aynı zamanda keşfedilmemiş olması ve doğal zenginlikleriyle de ziyaretçilere bütüncül bir deneyim sunabileceği belirtilmiştir. Katılımcılar, halkın misafirperverliği, turistlerle kurduğu olumlu ilişkiler ve kültürel paylaşım konusundaki açıklığının sosyal sürdürülebilirlik açısından önemli bir avantaj sunacağını düşünmektedirler.

Tüm bu alanların tematik bir rota dâhilinde birbirine bağlanarak inanç, tarih ve doğa ekseninde bütüncül bir turizm rotası oluşturulması katılımcılar tarafından önerilmektedir. Bu yaklaşım, hem destinasyonun markalaşma sürecine katkı sunacak hem de yerel kalkınmayı destekleyecek stratejik bir adım olarak görülmektedir.

2. Zayıf Yönler

Çalıştayda katılımcılar tarafından en çok talep gören bölüm Nusaybin'in zayıf yönleri kısmı olmuştur. Katılımcılar, bölgenin sahip olduğu tarihî, kültürel ve doğal miras değerlerine rağmen, mevcut turizm potansiyelinin sürdürülebilir biçimde değerlendirilmesini sınırlayan bazı yapısal ve algısal zayıflıklar olduğunu belirtmişlerdir. Öncelikle, geçmişte yaşanan bölgesel istikrarsızlıklar, politik olaylar bölgeye dair genel güvenlik algısının zayıf olmasının, özellikle dış ziyaretçiler nezdinde risk algısını artırdığı ve destinasyon imajını zedeleyen temel unsurlar arasında yer aldığını ifade etmişler ve bu durumun, turizm hareketliliği üzerinde caydırıcı bir etki yarattığı dile getirmişlerdir.

Söz konusu güvenlik algısının, yalnızca fiilî güvenlik durumu ile değil, aynı zamanda medya temsilleri ve kamusal söylemdeki negatif imaj üretimiyle de beslendiğini dile getirmişlerdir. Özellikle Suriye sınırına olan coğrafi yakınlık ve sınır kapısının kapalı olmasının, bölgenin hem lojistik hem de psikolojik erişilebilirliğini sınırlandırdığını, destinasyonun "ulaşılabilir" ve "güvenli" olarak konumlandırılmasını zorlaştırdığını vurgulamışlardır.

Buna ek olarak, bölgedeki altyapı ve üstyapı yetersizlikleri, turizm faaliyetlerinin nitelikli ve sürdürülebilir şekilde yürütülmesini engelleyen bir diğer temel sorun olduğu konusunda ortak kanıda olduklarını belirtmişlerdir Ulaşım bağlantılarının sınırlılığı, özellikle demiryolu ulaşımının henüz aktifleşmemiş olması, alternatif ulaşım olanaklarının kullanılamamasına neden olduğu; bu durumun ziyaretçi akışını ve destinasyonun çekiciliğini olumsuz etkilediğini dile getirmişlerdir. Ayrıca mevcut karayolu bağlantılarının ise hem erişilebilirlik açısından sınırlı seçenek sunduğu

hem de seyahat süresini uzattığı, bunun da özellikle kısa süreli ziyaret planlayan turistler açısından bölgeyi dezavantajlı hâle getirdiği belirtilmiştir.

Turizm altyapısına ilişkin eksikliklerin sadece ulaşım alanıyla sınırlı kalmadığı; konaklama, yönlendirme tabelaları, bilgi merkezleri, çevresel düzenleme gibi hizmet unsurlarında da yetersizlikleri ifade etmişlerdir. Ayrıca, bölgenin tanıtım stratejilerinin eksikliği ve bütüncül bir destinasyon pazarlama vizyonunun geliştirilememiş olması, bölgenin görünürlüğünü ve ulusal/uluslararası turizm pazarındaki bilinirliğini sınırladığını ifade etmişlerdir.

3. Fırsatlar

Çalıştayda Nusaybin ilçesinin sahip olduğu tarihî ve kültürel miras, inanç ve kültür turizmi ekseninde geliştirilecek tematik rotalar aracılığıyla daha geniş turizm ağlarına entegre olma potansiyeli taşıdığı ileri sürülmüştür. Bu bağlamda katılımcılar, çok katmanlı tarihsel geçmiş ve etnik-dinî çeşitliliğin, bölgeyi ulusal ve uluslararası kültür rotalarının doğal bir durağı hâline getirebilecek nitelikte olduğunu ifade etmişlerdir. Katılımcılar bölgenin, sınır hattına yakın konumlanması sebebiyle uygun güvenlik ve lojistik koşullar sağlanırsa günübirlik ziyaretler ve dış ticarete dayalı sınır turizmi açısından önemli fırsatlar sunacağını vurgulamışlardır. Ayrıca, dijitalleşmenin sunduğu olanaklar doğrultusunda destinasyonun çevrim içi tanıtımının artırılması, yerel ürün ve değerlerin markalaştırılması ile bölgenin görünürlüğünün ve rekabet gücünün yükseltilmesinin mümkün olduğu konusunda hem fikirdirler. Bu bağlamda, dijital pazarlama araçlarının etkin kullanımı, hedef kitlelere erişim konusunda stratejik bir açılım sağlayacağını belirtmişlerdir. Ayrıca çalıştayda, turizm potansiyelinin aktif hale gelmesi durumunda doğrudan ve dolaylı istihdam yaratacağı, gençlerin ve kadınların iş gücüne daha çok katılım göstereceği ve Nusaybin'in ekonomik çeşitlilik kazanacağı katılımcılar tarafından özellikle vurgulanmıştır.

4. Tehditler

Çalıştayda Nusaybin ilçesinin fırsatlar karşısında kısıtlayıcı tehdit unsurları olduğu konusunda katılımcılar ortak bir kanaatte buluşmuşlardır. Bölgenin, inanç ve kültür turizmi bağlamında taşıdığı potansiyelin etkili biçimde değerlendirilmesi, yalnızca doğal ve kültürel kaynak varlığına değil, aynı zamanda yönetim kapasitesine ve uzun vadeli stratejik planlamaya bağlı olduğunu belirtmişlerdir. Ancak bu doğrultuda gelişebilecek fırsatların önünde bazı sınırlayıcı unsurlar olduğunu dile getirmişlerdir.

Özellikle yerel düzeyde etkili olan siyasi ve dinî otoritelerin zaman zaman turizm faaliyetlerine karşı mesafeli ya da kısıtlayıcı bir tutum sergilediklerini ileri sürmüşlerdir. Bu durumun, toplumsal hassasiyetler ile ekonomik kalkınma hedefleri arasında denge kurmayı zorlaştırdığını ve yerel iş birliklerinin önünü tıkayabileceğini ifade etmişlerdir.

Buna ek olarak, sürdürülebilir turizmin temel ilkelerine dayalı uzun vadeli bir politika çerçevesinin eksikliği, bölgenin taşıma kapasitesini ve kaynak koruma dengelerini göz ardı eden kısa vadeli uygulamalara yol açabileceğini belirtmişlerdir. Bu bağlamda, planlamadan uygulamaya kadar olan süreçlerde süreklilik, kurumsal koordinasyon ve izleme mekanizmalarının eksikliğinin önemli bir tehdit unsuru olduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca, bölgenin olumsuz imajı ve küresel turizm ağları ile entegrasyon sağlanamaması riski, bölgenin uluslararası görünürlüğü ve pazarlanabilirliğini sınırlandırdığını dile getirmişlerdir.

DİJİTALLEŞME, MEDYA VE MARKALAŞMA: YENİ NESİL TANITIM ARAÇLARIYLA NUSAYBİN'İN GÖRÜNÜRLÜCÜ VE TANITIMI OTURUMU

Oturum Başkanı : Dr. Öğr. Üyesi Çiğdem KIZILGEÇİ

Raportör : Öğr. Gör. Serap EMEN

Tarih : 22 Nisan 2025

KATILIMCI LİSTESİ

Ad-Soyad	Kurum/İşletme	Ad-Soyad	Kurum/İşletme
M. Selim Demirtaş	Yeşilkent Mah. Muhtarı	Mehmet An	Vakıf Müdürü
Rıdvan Aslan	Gazeteci	M. Ali Aslan	Kalecik Mah. Muhtarı
M. Selim Aslan	TOKİ Mah. Muhtarı	A. Gökçe Aktaş	Öğretmen
İzzettin C. Çevik	Mor Yakup Mah. Muhtarı	Hüsnü Güler	Gırnavaz Mah. Muhtarı
Aydın Badur	MHP Koruması		

1. Oturumun Amacı ve Yöntemi

Oturum süresince katılımcılara yöneltilen sorular, hem yerel yönetimlerin hem de sivil toplum kuruluşlarının gelecekteki tanıtım ve kalkınma stratejilerine ışık tutacak şekilde tasarlanmıştır. SWOT analizi ile güçlü yönler, mevcut zayıflıklar, fırsatlar ve tehditler sistematik olarak ele alınmıştır.

Çalıştığınız bu oturumunda, SWOT analizi yöntemiyle Nusaybin'in dijitalleşme bağlamındaki güçlü ve zayıf yönleri, fırsatları ve tehditleri ele alınmıştır. Oturum Başkanı Dr. Öğr. Üyesi Çiğdem Kızılgeçi moderatörlüğünde dört temel soru yöneltilmiş, katılımcı görüşleri not edilmiştir.

BULGULAR VE TARTIŞMALAR

1. Güçlü Yönler

Nusaybin'in sahip olduğu doğal güzellikler, tarihi miras ve stratejik konum, şehrin dijitalleşme sürecinde öne çıkan en önemli avantajlardır. Katılımcıların görüşleri doğrultusunda, bu güçlü yönlerin hem turizm hem de marka değeri açısından değerlendirilmesi gerektiği vurgulanmıştır.

- Kültürel ve Doğal Değerler: Nisibis Akademi Topluluğu, 'Beyaz Güllerin Diyarı' unvanı, Gırnnavaz Höyüğü, Beyazsu gibi doğal ve tarihi değerlerin turizme kazandırılması.
- Beyazsu turları, Gırnnavaz'ın profesyonel tanıtımı, barajda güreş ve plaj voleybolu etkinlikleri.
- Kaçakçılar Çarşısı'nın dijital platformlarda tanıtımı.
- Sınır kapısındaki taşların reklamı ve İpek Yolu'na deve figürlerinin eklenmesi.
- Dini ve Tarihi Mekânlar: Zeynel Abidin Camii ve Şeyh Selman gibi manevi değerlerin ön plana çıkarılması.
- Köylerin tanıtımı, hashtag ve etiketleme çalışmaları, gençlerin drone kullanımı, ulaşım yatırımlarının görünür kılınması, Çağçağ Vadisi'nin tanıtımı.
- İpek Yolu'nun şehir görünümüne katkısı ve yol boyu dijital reklam potansiyeli.
- Turist çekme çalışmaları: Belediyeler ve kaymakamlık aracılığıyla tanıtım.
- Bisiklet turları, barajda rafting, ulusal kanallarda haberlerle tanıtım.
- Sınır kapısının açılması, ticaretin canlandırılması, trekking ve hiking rotalarının oluşturulması, turizm tabelalarının artırılması.

2. Zayıf Yönler

Katılımcılar, dijitalleşme sürecinde karşılaşılan engellerin başında teknik altyapı eksiklikleri, internet erişim sorunları ve medya okuryazarlığının yetersizliğini göstermiştir. Bu durum, hem yerel halkın dijital platformlarda etkin rol almasını hem de şehrin tanıtım faaliyetlerinin sürdürülebilirliğini olumsuz etkilemektedir.

- İnternet erişiminde yetersizlik, kentleşme çabalarına rağmen altyapı sorunlarının devam etmesi.
- Tarihi eserlerin korunamaması, bilinçsiz kullanım.
- Medya okuryazarlığının düşük olması, güvenlik endişeleri nedeniyle sosyal medyaya erişim kısıtlamaları.
- Elektrik ve internet kesintileri.
- Sınır konumu nedeniyle internet ve canlı yayınlarda kesinti, drone kullanımında yasaklar, özel mülkiyet engelleri.
- Tanıtım faaliyetlerinin yetersizliği, turizm tesislerinde denetim eksikliği.
- Yerel basın ve yayıncılığın geri planda kalması.

3. Tehditler

SWOT analizinde ortaya çıkan tehditler, yalnızca dijital görünürlikle sınırlı olmayıp, Nusaybin'in genel sosyal ve ekonomik yapısını da etkilemektedir. Olumsuz medya algısı, güvenlik sorunları ve sosyal problemler, turizm ve yatırım potansiyelini doğrudan zedelemektedir.

- Medyada Nusaybin'in 'yıkılan şehir' olarak anılması, terör ve güvenlik sorunlarıyla gündeme gelmesi.
- Uyuşturucu kullanım yaşının düşmesi, fuhuş, tefecilik, yorgun mermi vakaları.
- Sığınmacılarla ilgili sosyal uyum sorunları.
- Sınır konumu nedeniyle güvenlik riskleri, operasyon bölgelerine yakınlık.

4. Fırsatlar

Dijital tanıtım olanakları, Nusaybin'in hem ulusal hem de uluslararası düzeyde bilinirliğini artırmak için önemli bir potansiyel taşımaktadır. Doğru stratejilerle sosyal medya, film ve dizi prodüksiyonları ile kültürel etkinlikler, şehrin marka değerini yükseltebilir.

- Dizi ve film çekimlerinde Nusaybin'in yer alması.
- TikTok ve X gibi sosyal medya platformlarında viral içerik üretimi.
- Yerel yönetim izin süreçlerinin esnekleştirilmesi.
- Ünlü isimlerin davet edilmesiyle ulusal görünürlüğün artırılması.

Sonuç ve Öneriler

Nusaybin'in dijitalleşme sürecinde başarılı bir yol haritası oluşturulabilmesi için tüm paydaşların ortak hareket etmesi gerekmektedir. Yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları, özel sektör ve halkın iş birliği ile kapsamlı bir dijital tanıtım stratejisi hayata geçirilmelidir. Turizm altyapısının güçlendirilmesi, internet ve ulaşım sorunlarının kalıcı olarak çözülmesi, kültürel ve doğal mirasın korunması öncelikli hedef olmalıdır. Ayrıca, olumsuz algıları kırmak amacıyla ulusal ve uluslararası mecralarda pozitif içerikler üretilmeli, yerel değerler modern tanıtım teknikleriyle harmanlanmalıdır.

ALTERNATİF TURİZM VE ÜRÜN ÇEŞİTLENDİRMESİ TEMALİ OTURUM

Oturum Başkanı : Dr. Öğr. Üyesi Şehmus AYKOL

Raportör : Hilal AZAT

Oturum Tarihi : 17.04.2024

KATILIMCI LİSTESİ

Ad- Soyad	Kurum- İşletme	Ad-Soyad	Kurum-İşletme
Şükrü AKBAL	Ticaret Odası	Ayşe BAKIR	Çocuk Merkezi Sorumlusu
Meryem AYKUT	Kadın Destek Merkezi Sorumlusu	Adil ÇELİK	Kanaat Önderi
Süleyman BAYAR	Kütüphane Müdürü	Sümeyye ÇETİN BOZKURT	Adem 1 Koordinatör
Hamza AYDINLAR	Gençlik Merkezi Sorumlusu	Lokman H.	Yeşilay başkanı
Ebedin YAVUZ	Aydınlar Bir Kontenjan	Dr. Öğr. Üyesi Şehmus AYKOL	MAÜ Turizm Fakültesi
Daniel ÇİPE	Mor Yakup Kilisesi Sorumlusu	Hilal AZAT	MAÜ Turizm Fakültesi- Yüksek Lisans Öğrencisi

1. Çalıştayın Amacı

Bu çalıştay, Nusaybin'in alternatif turizm potansiyelini, mevcut durumunu ve gelişim fırsatlarını ortaya koymak amacıyla düzenlenmiştir. SWOT analizi çerçevesinde Nusaybin özelinde güçlü yönler, zayıf yönler, fırsatlar ve tehditler katılımcılarla birlikte tartışılmıştır.

2. Çalıştayın Organizasyonu

Çalıştay, 22 Nisan 2024 tarihinde Nusaybin Mitanni Kültür Merkezi'nde düzenlenen "Nusaybin: Sınırların Ötesinde Bir Destinasyon" başlıklı panelin ardından gerçekleştirilmiştir. Çalıştay organizasyonu, Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakültesi ve Nusaybin Kaymakamlığı iş birliğiyle gerçekleştirilmiştir.

2.1. Çalıştay Temalarının Belirlenmesi

Çalıştaydan önce moderatörler arasında iki ön toplantı gerçekleştirilmiş ve bu toplantılarda çalıştay temaları belirlenmiştir. Temalar:

- Alternatif Turizm ve Ürün Çeşitlendirmesi
- Dijitalleşme, Medya ve Markalaşma

- Gastronomi Turizmi ile Kimlik Yaratmak
- Sürdürülebilir Yatırım ve İşbirliği Ekosistemi

olarak yapılandırılmıştır.

Temaların belirlenmesi sürecinde, moderatörlerin büyük bölümü turizm alanında akademik uzmanlığa sahip kişilerden oluşmuştur. Bir moderatör ise iktisat alanında akademisyen olmakla birlikte Nusaybin'in sosyoekonomik yapısına hâkimdir.

2.2. Katılımcı Profili

Çalıştaya katılacak davetliler, Nusaybin Kaymakamlığı tarafından belirlenmiştir. Davet edilen katılımcılar; resmi kurumlardan temsilciler, sivil toplum kuruluşlarının (STK) temsilcileri, kanaat önderleri ve geçmişte siyasi görevlerde bulunmuş kişilerden oluşmuştur. Katılımcı profili geniş olmakla birlikte, doğrudan turizm sektöründe aktif çalışan kişi sayısı sınırlı kalmıştır.

3. Uygulama Süreci

3.1. Moderatör ve Raportör

Alternatif Turizm ve Ürün Çeşitlendirmesi temalı oturum, Dr. Öğr. Üyesi Şehmus Aykol tarafından yönetilmiş ve oturum süresince yüksek lisans öğrencimiz Hilal Azat raportörlük görevini üstlenmiştir.

3.2. Soru Seti ve Yönetimi

Çalıştaydan önce, SWOT analizi çerçevesinde hazırlanan özgün soru seti oluşturulmuştur. Bu sorular, toplantının gidişatına göre esnek bir şekilde yönetilmiştir:

Önceden hazırlanan sorular katılımcıların ilgisine ve cevapların doğasına göre yer değiştirerek yöneltilmiştir.

Toplantı sırasında doğan yeni ihtiyaçlara bağlı olarak moderatör tarafından anlık yeni sorular da üretilmiş ve tartışmaya dâhil edilmiştir.

3.3. Katılımcıların Etkileşimi

Çalıştay sürecinde katılımcıların büyük bölümü yaşadıkları temel sorunları dile getirmeye odaklanmıştır. Özellikle “zayıf yönler” ve “tehditler” ekseninde yoğunlaşan tartışmalar, Nusaybin'in altyapı eksiklikleri, yönlendirme ve tanıtım problemleri, sosyal algı sorunları ve siyasi ortamın turizmi olumsuz etkileyen yönleri üzerinde yoğunlaşmıştır.

Ancak bazı katılımcıların, farklı siyasi görüşlerin masada bulunması nedeniyle çenice içinde oldukları ve belirli konularda açık sözlü davranmaktan kaçındıkları gözlemlenmiştir.

3.4. Zorluklar

Turizm alanında uzman katılımcıların azlığı, turizm odaklı somut veri üretimini sınırlamıştır.

Moderatör müdahaleleriyle tartışmalar belirli bir eksen de tutulmaya çalışılsa da, zaman zaman konu dışına çıkmalar yaşanmıştır.

Çalıştay, bir "ilk adım" niteliğinde olup, bölgenin kronik altyapı ve sosyoekonomik problemlerinin çözülmeden, uzun vadeli turizm stratejileri üretmenin zorluğunu ortaya koymuştur.

BULGULAR VE TARTIŞMALAR

1. Güçlü Yönler

Çalıştay süresince, Nusaybin'in alternatif turizm açısından sahip olduğu doğal, tarihî ve kültürel değerleri önemli birer güçlü yön olarak değerlendirilmiştir. Katılımcılar, özellikle Mor Yakup Kilisesi ve Zeynel Abidin Türbesi gibi çok katmanlı dini yapıları, Nusaybin'in bölgesel ve uluslararası turizm rotalarında özgün bir yer edinmesi açısından büyük bir potansiyel olarak görmüşlerdir. Bu yapıların, sadece inanç turizmine değil, aynı zamanda kültürel miras turizmine de hizmet edebilecek nitelikte olduğu vurgulanmıştır. Öte yandan, Beyazsu gibi doğal alanların, özellikle doğa sever turistler için bir çekim merkezi oluşturabileceği dile getirilmiş, bölgenin bakir doğasının sürdürülebilir turizm anlayışı çerçevesinde değerlendirilebileceği ifade edilmiştir.

Nusaybin'in henüz kitlesel turizmin yoğun baskısına uğramamış olması da önemli bir güçlü yön olarak öne çıkmıştır. Katılımcılar, "keşfedilmemiş destinasyon" algısının, deneyim arayan ve özgün yaşam tarzlarıyla etkileşim kurmak isteyen yeni nesil gezginler için önemli bir cazibe oluşturabileceğini belirtmişlerdir. Bu bağlamda, otantik yaşam pratiklerinin ve kırsal deneyimlerin, turizmin bir parçası haline getirilmesinin Nusaybin'in farklılaşmasına katkı sağlayacağı değerlendirilmiştir.

2. Zayıf Yönler

Çalıştayda en yoğun tartışılan ve katılımcıların en fazla görüş belirttiği alanlardan biri Nusaybin'in mevcut zayıf yönleri olmuştur. Tartışmalar boyunca özellikle altyapı

ve üstyapı eksikliklerinin turizm gelişiminin önünde ciddi bir engel teşkil ettiği sıklıkla dile getirilmiştir. Şehir merkezinde yönlendirme tabelalarının eksikliği, turistik alanlara erişim zorlukları, yeterli otopark alanlarının bulunmaması ve düzenli yürüyüş yollarının olmayışı, hem yerli hem de yabancı turistlerin şehirde yön bulmalarını ve deneyim yaşamalarını olumsuz etkileyen temel sorunlar olarak tanımlanmıştır.

Özellikle bilgilendirme eksikliği ve kurumsal tanıtım araçlarının yetersizliği üzerine katılımcılar güçlü bir mutabakata varmışlardır. Broşür, tanıtım kitapçığı gibi basılı materyallerin eksikliği; turistik değerlerin görünür kılınmasını engellemekte ve şehrin kültürel bir destinasyon olarak konumlandırılmasını güçleştirmektedir. Katılımcılar, şehirde bir turizm ofisinin bulunmamasını ciddi bir eksiklik olarak vurgulamış; ziyaretçilere ilk elden bilgi sunacak, yönlendirme yapacak bir yapının eksikliğini, şehrin genel turizm deneyimini zayıflattığını belirtmişlerdir. Buna ek olarak, şehrin genel çevre düzenlemesi ve temizlik eksiklikleri, turizm algısına doğrudan olumsuz yansıyan unsurlar arasında yer almıştır. Katılımcılar, şehir merkezinin daha yaşanabilir ve estetik bir görünüme kavuşmasının, turistlerin şehirde daha uzun süre kalmalarına ve olumlu izlenimlerle ayrılmalarına katkı sağlayacağını belirtmişlerdir. Özellikle park ve rekreasyon alanlarının eksikliği, ziyaretçilerin şehirde kaliteli zaman geçirme olanaklarını sınırlamaktadır.

3. Fırsatlar

Çalıştay süresince Nusaybin'in sahip olduğu mevcut varlıkların, doğru stratejilerle değerlendirilmesi halinde turizm açısından önemli fırsatlara dönüşebileceği çeşitli boyutlarıyla tartışılmıştır. Özellikle Nusaybin'in bir sınır kenti olması, uzun yıllar boyunca olumsuz bir algı unsuru gibi görülmüş olsa da, farklı bir perspektifle bakıldığında önemli bir fırsat penceresi sunduğu ifade edilmiştir. Sınır kavramı, sadece coğrafi bir ayırım çizgisi değil, aynı zamanda kültürlerin kesişme ve etkileşim noktası olarak da değerlendirilebilir. Nusaybin, tarih boyunca Mezopotamya'nın farklı uygarlıklarına ev sahipliği yapmış bir geçiş coğrafyasıdır. Bu özellik, destinasyon pazarlamasında sınır ötesi kültürel rotalar, tarihî hatlar ve barış temalı turizm ürünleri geliştirmek için bir fırsat olarak kullanılabilir. Katılımcılar, sınır kavramının pozitif bir kültürel zenginlik anlatısıyla yeniden çerçevelenmesi gerektiğini vurgulamışlardır.

Bununla birlikte, Nusaybin'in sahip olduğu ancak henüz turizm ürünü haline dönüştürülemediği birçok tarihî alan ve anlatımın da büyük bir potansiyel barındırdığı çalıştay süresince dile getirilmiştir. Özellikle Gırnava Höyüğü gibi arkeolojik alanlar, bölgenin binlerce yıllık geçmişi ışık tutabilecek değerli kültürel miras unsurları arasında yer almaktadır. Ancak bugüne dek bu alanlar yeterli ölçüde tanıtılmamış

ve turizm deneyimine entegre edilememiştir. Katılımcılar, Gırnavaз gibi yerlerin bilimsel kazılarla desteklenmesi, hikâyeleştirilmesi ve ziyaretçilere sunulacak özgün deneyim paketlerine dönüştürülmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Özellikle arkeoloji ve tarih meraklısı turistler için Nusaybin'in, bu tarz özgün anlatıları güçlü bir şekilde sunabilecek potansiyele sahip olduğu değerlendirilmiştir.

Nusaybin'in sahip olduğu sözlü tarih, efsane, destan ve halk hikâyeleri de önemli bir fırsat alanı olarak tartışılmıştır. Katılımcılar, şehirde yaşayan toplumun hafızasında çok sayıda anlatının yer aldığını, ancak bunların sistematik biçimde derlenmediğini ve turizmde kullanılmadığını vurgulamışlardır. Bu anlatıların profesyonel hikâye anlatıcıları (storyteller) veya dijital içerik üreticileri aracılığıyla derlenmesi ve sahnelenmesi, bölgeyi ziyaret eden turistlere benzersiz bir deneyim sunacaktır. Hikâyelerin hem fiziksel mekânlarla hem de yerel gastronomi, müzik ve sanatla entegre edilmesi, Nusaybin'in turistik cazibesini farklılaştıracak yaratıcı ürünlerin oluşmasına imkân verecektir.

Çalıştay sürecinde Nusaybin halkının sahip olduğu köklü misafirperverlik kültürü, bölgenin turizm potansiyelini farklılaştıracak özgün bir fırsat alanı olarak ön plana çıkmıştır. Katılımcılar, Nusaybin toplumsal yapısında misafire gösterilen hürmetin, ikramın ve ev sahipliğinin yalnızca geleneksel bir davranış biçimi değil, aynı zamanda bölgenin kimliğinin ayrılmaz bir parçası olduğunu vurgulamışlardır. Bu derin kültürel değer, deneyim odaklı turizm anlayışı çerçevesinde değerlendirilerek, ziyaretçilere sadece fiziksel bir mekânı görmenin ötesinde, yerel halkla birebir temas kurabilecekleri özgün deneyimler sunma imkânı yaratabilir. Katılımcıların görüşlerinde doğrudan bu misafirperverliğin, özellikle turistlerin kendilerini daha güvende ve değerli hissetmelerine katkı sağlayacak önemli bir unsur olduğu ifade edilmiştir. Bölgedeki geleneksel ağırlama kültürünün korunarak, turizm faaliyetlerinde sıcak bir karşılama ve samimi insan ilişkileri üzerinden bir farklılaşma stratejisi geliştirilmesinin, Nusaybin'in destinasyon imajını güçlendirebileceği değerlendirilmiştir.

4. Tehditler

Çalıştayda en fazla kaygı uyandıran başlıklardan biri de Nusaybin'in karşı karşıya olduğu tehditler olmuştur. Katılımcıların ortak görüşü, şehrin gelecekteki turizm gelişiminin, mevcut yapısal problemler ve dışsal algı tehditleri nedeniyle ciddi risk altında olduğudur. Özellikle altyapı eksiklikleri, restorasyon gerektiren kültürel miras alanlarının ihmal edilmesi ve yönlendirme eksikliği, şehrin turistik değerinin aşınmasına yol açabilecektir.

En dikkat çekici tehditlerden biri ise, Nusaybin'in ulusal ve uluslararası medyada olumsuz imajla temsil edilmesidir. Katılımcılar, ana akım medyada ve özellikle diziler ile filmlerde Nusaybin'in sistematik biçimde güvensiz, geri kalmış veya tehlikeli bir yer olarak tasvir edildiğini ifade etmişlerdir. Bu olumsuz temsil biçimi, hem potansiyel ziyaretçilerin bölgeye yönelik ön yargılar geliştirmesine neden olmakta hem de bölgenin gerçek potansiyelini gölgelemektedir. Bu konuda katılımcıların gözlemleri, turizm sektörünün gelişebilmesi için önce algı düzeyinde bir iyileştirmenin şart olduğunu ortaya koymuştur.

Siyasi atmosferin ve yerel yönetimlerin koordinasyonsuzluğunun da büyük bir tehdit oluşturduğu vurgulanmıştır. Katılımcılar, belediye ve kaymakamlık gibi kurumlar arasında yeterli iş birliği sağlanamamasının, turizm gelişimine yönelik projelerin yavaşlamasına ve etkin bir şekilde hayata geçirilememesine neden olduğunu belirtmişlerdir. Bu durumun uzun vadede bölgenin kalkınma vizyonunu da olumsuz etkileyebileceği değerlendirilmiştir.

BÖLÜM IV

İNANÇ VE KÜLTÜR TURİZMİ ODAKLI ÜNİVERSİTE YOLUNDA: MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ ÇALIŞTAYI, 2025

Oturum Başkanı : Prof. Dr. Muharrem TUNA
Raportör : Dr. Öğr. Üyesi Tuğba ARIK YÜKSEL
Oturum Tarihi : 05.12.2024

KATILIMCI LİSTESİ

Ad-Soyad	Kurum-İşletme	Ad-Soyad	Kurum-İşletme
Prof. Dr. F. Özlem GÜZEL	Akdeniz Üniversitesi	Doç. Dr. Davut KODAŞ	Mardin Artuklu Üniversitesi
Prof. Dr. Sevda SAHİLLİ BİRDİR	Mersin Üniversitesi	Dr. Öğr. Üyesi A. Vahap ALTÜRK	Mardin Artuklu Üniversitesi
Prof. Dr. Murat YEŞİLTAŞ	Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi	Ayhan GÖK	Mardin İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü
Prof. Dr. Hüseyin ÇEKEN	Muğla Sıtkı Koçma Üniversitesi	Fırat Ulaş TUR	Mardin Büyükşehir Belediyesi
Prof. Dr. Kemal BİRDİR	Mersin Üniversitesi	Emine Tuğba ALPASLAN	Dicle Kalkınma Ajansı
Doç. Dr. Halit YEŞİLMEN	Mardin Artuklu Üniversitesi	Ayşe YILDIZ	Turist Rehberi

ÇALIŞTAY METODOLOJİSİ

Konu: İnanç ve Kültür Turizmi Odaklı Üniversite Yolunda: Mardin Artuklu Üniversitesi

1. Çalıştayı Amacı

Bu çalıştay, Mardin şehrinin köklü tarihini, çok kültürlü yapısını ve turizm potansiyelini ve Mardin'in benzersiz kültürel mirasını bilimsel yöntemlerle değerlendirmek, korumak ve sürdürülebilir bir şekilde tanıtarak inanç ve kültür turizmi ekseninde akademik bir perspektifle ele almak amacıyla gerçekleştirilmiştir.

2. Çalıştayın Organizasyonu

Çalıştay, 05 Aralık 2024 tarihinde Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakültesinde düzenlenen “II. Uluslararası Mezopotamya İnanç ve Kültür Turizmi Kongresi” kapsamında gerçekleştirilmiştir. Çalıştay organizasyonu, Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakültesi, TÜBİTAK ve Mardin Valiliği iş birliğiyle gerçekleştirilmiştir.

2.1. Çalıştay Temalarının Belirlenmesi

Çalıştayın teması yürütülen BAP Projesi kapsamında belirlenmiştir.

2.2. Katılımcı Profili

Çalıştaya katılan davetliler Mardin Artuklu Üniversitesi tarafından belirlenmiştir. Davet edilen katılımcılar; çeşitli üniversitelerin turizm ve ilahiyat programında görev yapan öğretim üyeleri, resmi kurumlardan temsilciler ve sivil toplum kuruluşlarının (STK) temsilcilerinden oluşmuştur.

3. Uygulama Süreci

3.1. Moderatör ve Raportör

İnanç ve Kültür Turizmi Odaklı Üniversite Yolunda: Mardin Artuklu Üniversitesi konulu çalıştay Prof. Dr. Muharrem TUNA tarafından yönetilmiş ve oturum süresince Dr. Öğr. Üyesi Tuğba ARIK YÜKSEL raportörlük görevini üstlenmiştir.

3.2. Soru Seti ve Yönetimi

Çalıştayda toplantı sırasında doğan ihtiyaçlara bağlı olarak moderatör tarafından anlık sorular üretilmiş ve tartışmaya dâhil edilmiştir.

3.3. Katılımcıların Etkileşimi

Çalıştay süresince katılımcıların Nusaybin’in gastronomi konusunda yaşanan sorunları dile getirmişlerdir. Gastronomi turizmi konusunda daha çok “zayıf yönler” üzerinde tartışmalar yoğunlaşmış, Nusaybin gastronomi ekseninde tanıtım, reklam, pazarlama yönünden

BULGULAR

MEVCUT DURUM

- Mardin'in 4 mevsim turizme elverişli olması.
- Zengin inanç, kültür, gastronomi ve el sanatları mirası (Süryanilik, Ezidilik, camiler, taş işçiliği, telkari vb.).
- GAP ve DİKA gibi kurumlar aracılığıyla turizm altyapısına destek imkânları.
- Turizm master planının güncellenmekte olması (2025 hedefli).
- Üniversite bünyesinde açılması planlanan enstitü ve kültürel araştırma girişimleri.
- 4 ciltlik kültürel miras envanterinin tamamlanmış olması.
- İnanç turizmi potansiyeli yüksek, ancak anlatım ve rehberlikte standardizasyon eksikliği.

SORUNLAR

- **Eğitim ve Bilinç Eksikliği:**
 - Yiyecek-içecek işletmelerinde hijyen standartlarının yetersizliği
 - Yerel halkın çevre, kültür ve turizm bilincinin düşük olması
 - Rehberlik hizmetlerinde standartlaşma ve uzmanlaşma eksikliği
- **Kültürel ve Fiziksel Tahribat:**
 - Eski Mardin'deki restorasyon çalışmalarında standart ve açıklama eksikliği
 - İnanç turizminin aşırı ticarileşmesi, değerlerin "tüketilmesi" riski
 - AVM gibi modern yapıların tarihi dokuya olumsuz etkisi
- **Planlama ve Altyapı Eksiklikleri:**
 - Otopark yetersizliği
 - GAP turları nedeniyle konaklama sürelerinin kısa olması
 - Savur ve Nusaybin'in turizm rotalarında yeterince yer almaması
- **Kurumsal Koordinasyon Sorunları:**
 - Üniversitenin halka yönelik projelerinin sınırlı olması
 - Kent Konseyi ve STK'ların turizm vizyonunda etkin olmaması

ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

- **Eğitim ve Sertifikasyon:**
 - Valilik ve belediye iş birliğiyle yiyecek-içecek işletmelerine zorunlu hijyen eğitimi verilmesi.
 - Üniversite-STK iş birliği ile inanç turizmi rehberlerine sertifikalı eğitim programları düzenlenmesi.
 - Turizm fakültesi bünyesinde rehberlik, gastronomi ve kültürel miras üzerine modül geliştirilmesi.
- **Kültürel Mirasın Korunması:**
 - Alan yönetimi planının uygulanması, tabela ve çatı standartlarının denetlenmesi.
 - Kentsel sit alanlarında yasal yaptırımların güçlendirilmesi.
 - Telkari, taş işçiliği gibi geleneksel zanaatların yaşatılması için “Sanat ve Zanaat Merkezi” kurulması.
- **Altyapı ve Planlama:**
 - Yayalaştırma projelerinin hızlandırılması.
 - Otopark düzenlemelerinin iyileştirilmesi.
 - Turizm master planının 2025'e kadar tamamlanması ve güncellenmiş sınırlamalar getirilmesi.
- **Tanıtım ve Dijitalleşme:**
 - Kültürel miras envanterinin dijital arşive aktarılması, karekodlu bilgilendirme sistemlerinin kurulması.
 - Çok dilli sosyal medya kampanyaları başlatılması.
 - Gezi rotaları ve uygulamaların geliştirilmesi.
- **Etkinlik ve Festivaller:**
 - Sanat ve Zanaat Festivali, gastronomi festivalleri, sıra gecesi ve halk müziği etkinlikleri düzenlenmesi.
 - İnanç turizmi kongreleri ve çalıştaylarının düzenli hale getirilmesi.
- **Yerel Katılım ve Farkındalık:**
 - Yerel halka yönelik kültürel miras ve çevre bilinci eğitimleri.
 - Kent konseyinin aktif hale getirilmesi.
 - Yerel ürünler için coğrafi işaret ve patent çalışmaları.
- **Bütüncül Kültür Merkezleri:**
 - Büyük ölçekli, çok amaçlı müze veya kültür kompleksi kurulması.
 - Savur, Nusaybin gibi bölgelerin turizm rotalarına eklenmesi.